

CARACTERIZAÇÃO DA DEMANDA DE USUÁRIOS DO PRONTO SOCORRO DE UM HOSPITAL DO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vanessa Nunes dos Santos.¹

Roberta Fernandes Gasparino.²

¹ Enfermeira – graduada no Centro Univesitário Amparense – UNIFIA

² Docente e orientadora do curso de enfermagem

RESUMO

Caracterizar a demanda de usuários que procuram os serviços do Pronto Socorro do interior paulista. Trata-se de um estudo transversal realizado entre julho e setembro de 2015, com aplicação de questionário contendo quatro questões centrais associadas aos dados pessoais dos usuários. Constatou-se que a maioria dos usuários que procuram os serviços do Pronto Socorro municipal não reconhece, de fato, uma situação que incorra risco à vida levando, por vezes, à lotação da instituição. Uma pequena porcentagem dos entrevistados tem pouco ou intermediário conhecimento acerca do acolhimento/triagem com classificação de risco. A maioria, 93,3%, preferiu buscar auxílio diretamente no Pronto Socorro em detrimento dos serviços em unidades básicas de saúde.

Palavras-chave: pronto socorro, emergência e demanda.

ABSTRACT

To characterize the demand of users who seek the services of the emergency room in the interior of São Paulo. It is a cross-sectional study conducted between July and September 2015, with the application of a questionnaire containing four central questions associated with users' personal data. It was verified that the majority of the users that seek the services of the Municipal Emergency Aid does not, in fact, recognize a life-threatening situation, sometimes leading to the institution's stocking. A small percentage of respondents have little or intermediate knowledge about host / screening with risk classification. The majority, 93.3%, preferred to seek help directly in the Emergency Room rather than services in basic health units

Keywords: First aid, emergency and demand.

1. INTRODUÇÃO

A busca pelos serviços em prontos socorros de todo o país tem sido crescente e preocupante, tanto para órgãos gestores de saúde como para a população (OLIVEIRA et al, 2011).

Em estudo realizado em um pronto socorro de um município do interior de São Paulo, é destacado que as doenças crônicas não estão associadas às razões que mais levam o usuário a procurar o atendimento de urgência, fator do qual se pode inferir que essa população específica mantém seus cuidados através de visitas periódicas às Unidades de Saúde próximas às suas respectivas moradias. (OLIVATI et al, 2010).

Com vistas à melhoria do atendimento aos usuários, embasado na consolidação da integração dos serviços de saúde criou-se o QualiSUS, um programa que pretende consolidar os princípios do SUS – Sistema Único de Saúde refletindo na qualidade da assistência que é oferecida. O QualiSUS tem associado o acolhimento com classificação de risco, que tria os pacientes de acordo com a gravidade e não pela ordem de chegada; são métodos que, bem aplicados e bem geridos tendem a reduzir a superlotação das unidades de urgência/emergência (BRASIL, 2004).

2. MÉTODOS

Foi realizado um estudo transversal entre os meses de julho e setembro de 2015 no Hospital Santa Rosa de Lima, no município de Serra Negra no interior do estado de São Paulo, Brasil, mediante autorização da instituição e do Comitê de Ética em Pesquisa Unifia (UNISEP). Utilizou-se um questionário composto de quatro questões centrais, associadas aos dados pessoais do usuário (iniciais do nome, idade, sexo, escolaridade, profissão, endereço, tipo de moradia e existência de doenças crônicas), e informações obtidas com os colaboradores da instituição. Não houve critério de exclusão pré-estabelecido para a participação dos usuários; foram entrevistados os que estavam presentes no Pronto Socorro (PS) escolhidos, de modo não aleatório, em diferentes dias e horários da semana.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

No período entre julho e setembro de 2015 foram entrevistadas, na totalidade, trinta pessoas, sendo 26,6% com idade igual ou superior a 60 anos, seguidos da população com idades entre 20 e 30 anos que correspondem a 20% dos entrevistados.

Dos participantes da pesquisa 26,6% são aposentados, seguidos de 23,2% que não trabalham (dentre as razões porque não trabalham estão: menores de idade, invalidez, não aposentados que possuem outra fonte de renda).

As mulheres corresponderam à maior demanda no Pronto Socorro municipal, representando 80% do total entrevistado.

De acordo com estudo, há diversos fatores que fazem com que os homens procurem menos os serviços de saúde em relação às mulheres: a associação de cuidar ao âmbito feminino, horários de atendimentos “mais favoráveis” à população feminina, medo de descobrir alguma doença e a vergonha de ficar exposto a outro homem ou mesmo mulher, figuram entre as razões pelas quais os homens não costumam procurar ajuda. (GOMES et. al, 2007).

Dos participantes da pesquisa, 60% declararam não ser portador de qualquer doença crônica, 26,6% são hipertensos, 16,6% diabéticos, 10% são portadores de bronquite e 3,3% possuem reumatismo, insuficiência renal e gastrite.

Porque procuraram o PS?/O que entendem como “emergência”?

Diversas causas levaram à população entrevistada a procurar o Pronto Socorro: 50% dos participantes queixavam-se de dores agudas (dor de estômago, dor nas costas, dor de ouvido, dor de cabeça, dor abdominal e dor no peito); 13,3% referiram estar com falta de ar; 13,3% procuraram a instituição por suspeitarem de alguma doença, entre elas, tendinite, sinusite, pneumonia e trombose; os que procuraram o PS devido à crise hipertensiva, “amortecimento” de membro superior, tontura, fadiga, problemas de coluna, crise de bronquite e por ter passado mal, somam 23,3%.

Pode-se observar que grande parte dos pacientes, cerca de 30%, não têm claro o significado de emergência, alguns citam o próprio caso como emergente ou casos vivenciados por familiares e pessoas próximas. 53,3% dos participantes descreveram como emergência situações que envolvem dores fortes e de início súbito e acidentes; os mesmos revelaram ter procurado o Pronto Socorro por terem sido acometidos por dores agudas, como dor de ouvido e dor de garganta; 3,3% dos pacientes citaram ter procurado o serviço devido a dores que representam preocupação com situações já vividas, como exemplo, o relato de dores no peito de uma paciente que já enfartou anteriormente.

Sabe-se que a dor é uma experiência subjetiva que envolve fatores emocionais, pessoais e comportamentais e não somente a potencial ocorrência de uma lesão tecidual (SILVA, RIBEIRO-FILHO, 2011) e, portanto, pode desencadear uma mudança da real percepção e compreensão.

Dos pesquisados 10% citaram como emergência crises hipertensivas e apenas 3,3% descreveram emergência como qualquer situação que coloque a vida do paciente em risco.

Procura da UBS antes da ida ao Pronto Socorro

Dos entrevistados, apenas 6,6% afirmaram ter procurado a UBS antes de se dirigir ao Pronto Socorro, porém, desses nenhum obteve resolução para o problema. Estes entrevistados citaram a ausência de médico na Unidade Básica de Saúde e a demora em agendar as consultas como as principais razões que os levaram à busca pelo atendimento hospitalar.

Os 93,3% dos pacientes que não procuraram a UBS, antes de se encaminharem ao hospital, também alegaram ausência de médicos na mesma, a demora no agendamento e na solicitação de exames e a falta de recursos.

A importância da triagem/acolhimento

Durante a pesquisa, 99% responderam que é importante haver a triagem/acolhimento antes da consulta, porém, 73,3% dos mesmos, nunca tinham ouvido falar ou não sabiam do que se tratava o acolhimento, responderam à pergunta apenas após uma breve explicação. Dos entrevistados, 16,6%

tinham alguma ideia da importância e funcionamento do acolhimento e somente 6,6% souberam explicar com maior clareza sobre a triagem.

O acolhimento com classificação de risco deve ser feito por um profissional da área da saúde, com nível superior e que possua treinamento específico e siga protocolos pré-estabelecidos a fim de classificar cada paciente de acordo com a gravidade do caso (BRASIL, 2002). Contudo, é também de vital importância que o paciente compreenda o porquê da existência do acolhimento/triagem, para que não haja julgamentos precipitados e errôneos por parte da população a ser atendida.

Para complementar a regulação do fluxo para a diminuição de atendimentos não necessários no pronto-socorro requer mudanças culturais da própria população e uma definição clara de conceitos de urgência e emergência e uma melhora no acesso aos serviços da atenção básica já iniciada com o programa de saúde da família. Desse modo, o hospital e principalmente o pronto-socorro funcionaria somente como a referência para os serviços de menor complexidade (OHARA et al. 2010).

4- CONCLUSÃO

O presente estudo cumpriu o objetivo de caracterizar a demanda de usuários que buscaram auxílio médico no Pronto Socorro do Hospital de Serra Negra entre os meses de julho e setembro de 2015, com intuito de resolver as suas emergências.

Observa-se a necessidade de maior gestão de fluxos de atenção a saúde municipal com boa resolutividade de queixa/condução com rede de comunicação efetiva. Como proposta, otimizar as Unidades Básicas de Saúde com todo potencial de agir na promoção proteção e recuperação a saúde com adequado dimensionamento de profissionais e assim viabilizar uma educação cultural de esclarecer a população sobre emergência urgência.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, Saúde Brasil. Brasília, DF. 2004. Disponível em: <http://sna.saude.gov.br/download/Saude%20Brasil%20Balanco%202004.pdf>. Acesso em: 02 de Outubro de 2014.

BRASIL, Saúde Brasil.. Brasília, DF. 2002. Disponível em: <http://sna.saude.gov.br>. Acesso em: 05 de Setembro de 2015.

GOMES R., NASCIMENTO EF., ARAÚJO FC. Porque os homens buscam menos os serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 23(3):565-574, mar, 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007000300015. Acesso em: 5 de Setembro de 2015.

OHARA, Renato; MELO, Márcia Regina Antonietto da Costa and LAUS, Ana Maria. Caracterização do perfil assistencial dos pacientes adultos de um pronto socorro. *Rev. bras. enferm.* [online]. 2010, vol.63, n.5, pp. 749-754. ISSN 0034-7167. <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672010000500009>. Acesso em: 17 de outubro de 2015.

OLIVATI FN., BRANDÃO GAM., VAZQUEZ FL., PARANHOS LR., PEREIRA AC.. Perfil da demanda de um pronto-socorro em um município do interior do estado de São Paulo. *RFO Passo Fundo*. 2010; v.15, n.3, p.247-252. Disponível em: <http://www.upf.br/seer/index.php/rfo/article/view/1669>. Acesso em: 05 de Outubro de 2014.

OLIVEIRA GN., SILVA MFN., ARAÚJO IEM., FILHO MAC.. Perfil da população atendida em uma unidade de emergência referenciada. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2011; 19(3):[9telas]. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n3/pt_14. Acesso em 01 de Outubro de 2014.

OLIVEIRA LH., MATTOS RA., SOUZA AIS.. Cidadãos Peregrinos: os “usuários” do SUS e os significados de sua demanda a prontos-socorros e hospitais no contexto de um processo de reorientação do modelo assistencial. *Ciência e Saúde Coletiva*, 14(5):1929-1938, 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232009000500035&script=sci_arttext. Acesso em: 06 de Outubro de 2014.

SILVA JA., RIBEIRO-FILHO NP. A dor como um problema psicofísico. *Rev Dor*. São Paulo, 2011 abr-jun;12(2):138-51. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-00132011000200011. Acesso em: 9 de Setembro de 2015.