



Desafios no atendimento em situações de urgência e emergência: Uma revisão narrativa da literatura

 <https://doi.org/10.56238/levv15n39-135>

Pedro Fernandes Castro Leão Ferreira

Médico
Universidade Nilton Lins

Gabriel Braga da Veiga Pessoa

Médico
Universidade Federal de Rondônia

Mariana Dantas Moreira

Médica
Universidade de Pernambuco

Eduardo Henrique Barros Ferreira

Fisioterapeuta

Maria Eduarda Pasqualli Freitas

Estudante de Medicina
Centro Universitário de Várzea Grande

Gabriela Neves Correia Santos

Médica
Faculdade Santo Agostinho

Áurea Sergia da Silva Macêdo

Médica
Universidade Federal de Roraima

RESUMO

Objetivo: Analisar os desafios no atendimento em situações de urgência e emergência. Revisão Bibliográfica: Nos últimos anos, o sistema brasileiro de atenção às urgências tem apresentado avanços em relação à definição de conceitos e incorporação de novas tecnologias visando à organização do atendimento em rede. Os profissionais que atuam nos setores de urgência e emergência precisam ser capazes de tomar decisões em tempo hábil e distinguir quais as prioridades a serem implementadas, avaliando o paciente de forma eficiente. No entanto, no setor de urgência e emergência devido à dinâmica intensa de atendimento, há a exigência de que esses os profissionais sejam ágeis e objetivos, salientando que o paciente em estado grave não pode suportar longo tempo de espera por tomadas de decisões ou até falhas de conduta (MENZANI e BIANCHI, 2009). Considerações finais: Destaca-se a crise dos serviços de urgência que pode estar relacionada aos desequilíbrios do sistema de saúde, sendo que os serviços de urgência e emergência se transformam em porta de entrada para os mais variados problemas de saúde e, portanto, sua avaliação permite o acompanhamento da evolução e adequação das políticas implementadas em relação às necessidades da população.



Palavras-chave: Urgência, Emergência, Desafios.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o sistema brasileiro de atenção às urgências tem apresentado avanços em relação à definição de conceitos e incorporação de novas tecnologias visando à organização do atendimento em rede. Nesse sentido, espera-se que a população acometida por agravos agudos seja acolhida em qualquer nível de atenção do sistema de saúde, de modo que tanto a atenção básica quanto os serviços especializados deverão estar preparados para o acolhimento e encaminhamento de pacientes para os demais níveis do sistema quando esgotarem-se as possibilidades de complexidade de cada serviço.

No entanto, a atenção às urgências tem ocorrido, predominantemente, nos serviços hospitalares e nas unidades de pronto atendimento abertas 24 horas. Esses serviços respondem por situações que vão desde àquelas de sua estrita responsabilidade, bem como um volume considerável de ocorrências não urgentes que poderiam ser atendidas em estruturas de menor complexidade.¹ Essas situações podem ser identificadas na maioria das unidades públicas de urgência do Brasil e, têm interferido consideravelmente no processo de trabalho e na qualidade do cuidado prestado à população.

Os profissionais que atuam nos setores de urgência e emergência precisam ser capazes de tomar decisões em tempo hábil e distinguir quais as prioridades a serem implementadas, avaliando o paciente de forma eficiente. No entanto, no setor de urgência e emergência devido à dinâmica intensa de atendimento, há a exigência de que esses os profissionais sejam ágeis e objetivos, salientando que o paciente em estado grave não pode suportar longo tempo de espera por tomadas de decisões ou até falhas de conduta (MENZANI e BIANCHI, 2009). Além da existência de outros fatores estressores tais como, o número reduzido de profissionais, excesso de trabalho, relações interpessoais complexas entre outros, fazendo com que o profissional de enfermagem tenha uma carga de trabalho muito desgastante, levando-os a uma situação com inúmeros pontos de tensão (MANETTI, 2009)

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

De acordo com Marques (2010) e Pasarín (2006), a utilização do Serviço de Urgência e Emergência se inicia pela percepção que o usuário tem quanto aos Sinais e Sintomas que são valorizados por eles, como perda ou comprometimento da saúde. A partir disso, as pessoas utilizam mecanismos simbólicos que os levam à decisão do que poderá ser feito para investigar o problema ou para recuperar a normalidade perdida.

De um modo geral, a utilização é descrita pela soma dos fatores relacionados à necessidade de saúde, ao usuário, ao prestador de serviços, à organização e a política. A necessidade de saúde diz respeito à morbidade, gravidade e urgência da doença de quem procura o Serviço.

A escolha quanto ao serviço que deverá ser procurado, é, também, fortemente influenciada pela busca por profissionais competentes para o atendimento e pela confiança na experiência e capacidade dos membros da equipe de saúde. A satisfação do usuário com o serviço é determinante para a sua reutilização.

Atualmente em nosso país, o acesso aos serviços de saúde é articulado e complementado pelo Acolhimento, que foi implantado em 2003 pela Política Nacional de Humanização (PNH), que trata de uma proposta de reorganização da lógica e funcionamento dos serviços de saúde, em que o serviço garante o acesso assumindo a função de acolher, escutar e pactuar respostas mais adequadas aos usuários. E dentre as propostas de acolhimento, esta a avaliação e classificação de risco para os Serviços de Urgência e Emergência (BRASIL, 2004).

Porém, esse modelo de atendimento, requer uma melhora em nossa Atenção Básica de saúde, pois prepara o usuário que não tem necessidade de estar utilizando os serviços de Pronto Atendimento, para que procure a rede básica de saúde. Mas, de nada vai adiantar se o usuário procurar esse serviço primário e este não funcionar de acordo com a sua necessidade, que com certeza da próxima vez procurará o Pronto Atendimento, pois a seu ver “resolve o seu problema”

A escolha do paciente sobre qual unidade deverá acessar pode estar relacionada ao acolhimento anterior de suas demandas por um profissional ou serviço de saúde. Portanto, as concepções e experiências anteriores do paciente relacionadas ao acesso e resolutividade dos serviços de saúde são fatores que podem colaborar com a superlotação e interferem na organização do trabalho da equipe de saúde das unidades hospitalares.

Diante disso, é importante salientar que os significados de urgência para os profissionais e para a população são distintos, como também são diferentes os conceitos de doença e saúde em suas definições biomédicas e nas representações e práticas, que variam segundo segmentos e culturas da sociedade.³ Para os profissionais, as urgências estão relacionadas às patologias que comprometem a vida ou função vital importante. Para a população, relacionam-se a necessidades variadas (aflição, angústia, abandono e miséria), que requerem ajuda e/ou assistência, com solução imediata a uma dificuldade passageira.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Destaca-se a crise dos serviços de urgência que pode estar relacionada aos desequilíbrios do sistema de saúde, sendo que os serviços de urgência e emergência se transformam em porta de entrada para os mais variados problemas de saúde e, portanto, sua avaliação permite o acompanhamento da evolução e adequação das políticas implementadas em relação às necessidades da população. Nesse sentido, um atributo de qualidade importante do sistema de saúde na atenção às urgências é a acessibilidade, aliado ao tempo de espera para o atendimento e ao reconhecimento imediato da



gravidade dos casos pelos profissionais. Uma das estratégias possíveis para qualificar o atendimento é a estruturação do acolhimento com avaliação de risco, estabelecendo um equilíbrio entre a demanda de pacientes e os recursos disponíveis para atender suas necessidades, por meio da classificação dos casos.



REFERÊNCIAS

DE OLIVEIRA, Thais Alexandre; DE MESQUITA, Gerardo Vasconcelos. Atendimento de urgência e emergência na Estratégia Saúde da Família. *Revista interdisciplinar*, v. 6, n. 2, p. 128-136, 2013.

PEREIRA, Kely Cristina; DA SILVA FERREIRA, Wellington Fernando. Classificação de riscos no atendimento de urgência e emergência: contribuição do enfermeiro. *Revista Jurídica Uniandrade*, v. 31, n. 1, p. 43-55, 2020.

VIOLA, Dan Carai Maia et al. Unidades avançadas: medidas de qualidade no atendimento de urgência e emergência. *Einstein (São Paulo)*, v. 12, p. 492-498, 2014.

PINTO, Liana Wernersbach et al. Atendimento de urgência e emergência a pedestres lesionados no trânsito brasileiro. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 21, p. 3673-3682, 2016.

MOURA, Andressa; DE CARVALHO, João Paulo Garcia; DE BARROS SILVA, Marcos Aurélio. Urgência e emergência: conceitos e atualidades. *Saúde & Conhecimento-Jornal de Medicina Univag*, v. 1, 2018.

GARLET, Estela Regina et al. Organização do trabalho de uma equipe de saúde no atendimento ao usuário em situações de urgência e emergência. *Texto & Contexto-Enfermagem*, v. 18, p. 266-272, 2009.

CAMERRO, Aline et al. Perfil do atendimento de serviços de urgência e emergência. *Revista Fafibe On-Line*, Bebedouro São Paulo, p. 515-524, 2015.

GALLO, Adriana Martins; MELLO, Hellen Caroline de. Atendimento humanizado em unidades de urgência e emergência. Apucarana: *Revista F@pciencia*, v. 5, n. 1, p. 1-11, 2009.

RODRIGUES MENDONÇA, Renata et al. Tecnologia de informação para atendimento de urgência e emergência: revisão integrativa. *Enfermería Actual de Costa Rica*, n. 42, p. 85-103, 2022.

DE MELO, Márcio Vieira et al. Estresse dos profissionais de saúde nas unidades hospitalares de atendimento em urgência e emergência. *Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-PERNAMBUCO*, v. 1, n. 2, p. 35-42, 2013.