



Universidade Federal de Santa Catarina
Departamento de Enfermagem
Programa de Pós-graduação em Enfermagem

SILVANIA DE SOUZA

ORIENTAÇÃO POPULAR SOBRE OS ATENDIMENTOS DE UMA UNIDADE DE
PRONTO ATENDIMENTO E OUTROS DISPOSITIVOS DA REDE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE ALAGOAS

FLORIANÓPOLIS - SC

2014

SILVANIA DE SOUZA

ORIENTAÇÃO POPULAR SOBRE OS ATENDIMENTOS DE UMA UNIDADE DE
PRONTO ATENDIMENTO E OUTROS DISPOSITIVOS DA REDE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE ALAGOAS

Monografia apresentada ao Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Florianópolis, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Linhas de Cuidado em Enfermagem. Área de Concentração: Urgência e Emergência

Orientador: Prof. Ms. Maycon
Rogério Seleghim

FLORIANÓPOLIS - SC

2014

SILVANIA DE SOUZA

ORIENTAÇÃO POPULAR SOBRE OS ATENDIMENTOS DE UMA UNIDADE DE
PRONTO ATENDIMENTO E OUTROS DISPOSITIVOS DA REDE DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE ALAGOAS

Monografia apresentada ao Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Florianópolis, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Linhas de Cuidado em Enfermagem. Área de Concentração: Urgência e Emergência

Aprovada em: 28 de março de 2014.

BANCA EXAMINADORA

Prof^o. Ms. Maycon Rogério Selegim
Universidade de São Paulo
Orientador

Prof^a. Dr^a. Vânia Marli Schubert Backes
Universidade Federal de Santa Catarina
Coordenadora do Curso

Prof^a. Dr^a. Flávia Regina Souza Ramos
Universidade Federal de Santa Catarina
Coordenadora de Monografia

DEDICATÓRIA

Dedico primeiramente a Deus, que me sustenta todos os dias e me dá os meios para realização dos meus sonhos.

Á minha mãe, por sua doação em meu favor.

Ao meu esposo e filhas, meus maiores incentivadores.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, autor e consumidor da minha fé. O ser superior que me guia e determina todas as coisas, fortalece-me e sustenta-me diariamente com sua destra fiel.

À minha mãe, pelos seus ensinamentos de honestidade e garra, que me fazem acreditar que sempre é possível a realização de um sonho.

Ao Cosme, meu fiel companheiro, por suportar todas as dificuldades enfrentadas ao meu lado, apoiando-me, estimulando-me e cuidando das nossas filhas, direcionando-me e fortalecendo-me nos momento de fraqueza.

Às minhas filhas, Caroline e Isabelle, por suportarem minha ausência e falta de atenção, por me amar e respeitar as minhas decisões, por serem companheiras e, em meio às tribulações, acreditarem que toda dificuldade passará e juntas seremos vitoriosas.

À Sirlene, minha sobrinha, pelo exemplo de garra, determinação e esforço, pelo apoio espiritual e orações que me fortalecem a cada dia.

Ao meu orientador Prof^o Maycon Seleghim, por dedicar seu tempo e compartilhar seus conhecimentos, por sua paciência e dedicação, na construção deste trabalho e por me ajudar a superar todas as dificuldades.

À minha tutora Karla Gomes Sifrone pelo apoio durante toda essa jornada.

Deixo aqui, meu muito obrigada a todos que contribuíram direta ou indiretamente com mais essa etapa da minha vida.

SILVANIA, S. **Orientação popular sobre os atendimentos de uma unidade de pronto atendimento e outros dispositivos da rede de saúde do município de alagoas.** 2014. 17 f. Monografia (Especialização em Enfermagem)–Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

RESUMO

Unidades de Pronto Atendimento (UPA) são serviços intermediários entre as Unidades Básicas de Saúde e os hospitais, e ajudam a desafogar os prontos-socorros. Todavia, verifica-se que a maioria da população desconhece sua forma de funcionamento ou os tipos atendimentos que são oferecidos nesses locais. O objetivo deste trabalho é descrever a elaboração de um pôster de orientação à população sobre os tipos de atendimentos oferecidos em uma UPA e em outros dispositivos da rede de saúde do município de Maceió, Alagoas. Estudo descritivo, realizado no período de dezembro de 2013 a março de 2014. O pôster foi elaborado com base em documentos oficiais do Ministério da Saúde. Após consulta a estes documentos, os principais temas/tópicos contidos na versão final do pôster foram: quando procurar um posto de saúde, quando procurar uma UPA, quando chamar o SAMU 192, e quando procurar um hospital geral. Espera-se informar a comunidade sobre o melhor local para buscar assistência de acordo com sua necessidade e o nível da complexidade conforme o caso.

Palavras-chave: Enfermagem em emergência. Serviços médicos de emergência. Necessidades e demandas de serviços de saúde. Educação da população.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Figura 1 Pôster de orientação popular sobre os atendimentos de uma unidade de pronto atendimento e outros dispositivos de saúde. Maceió, 2014. 15

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SÍMBOLOS

ESF	Estratégia de Saúde da Família
HGE	Hospital Geral do Estado
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MS	Ministério da Saúde
REU	Rede de Atenção às urgências e Emergência
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
UPA	Unidade de Pronto Atendimento
UBS	Unidade Básica de Saúde

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2.	OBJETIVOS	12
3.	MATERIAL E MÉTODOS	13
4.	RESULTADOS E DISCUSSÃO	14
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
	REFERÊNCIAS	17

1. INTRODUÇÃO

Historicamente, o nível de resposta do sistema de saúde às urgências e as emergências tem sido insuficiente, provocando, dentre outras consequências, a superlotação das instituições de saúde. Os serviços de urgência/emergência são definidos como unidades de tratamento imediato e provisório às pessoas acometidas por acidentes ou enfermidades imprevistas, e constituem um importante componente da rede de saúde (ACOSTA, 2012).

Nesse sentido, por meio da portaria 1.600 de julho de 2011, foi instituído a Rede de Atenção às Urgências e Emergências (REU) no Sistema Único de Saúde (SUS), com vistas à ampliação do acesso, a reorganização e a melhoria da qualidade da atenção à saúde nesta área, considerando o atual contexto das situações clínicas envolvidas e a superlotação dos prontos-socorros (BRASIL, 2011).

O panorama epidemiológico no Brasil indica uma acelerada progressão de mortes por causas externas, com ênfase nas violências e nos traumas, além das doenças crônicas não transmissíveis, como o infarto agudo de miocárdio e o acidente vascular cerebral, demandando uma nova conformação do sistema de saúde (ACOSTA, 2012).

A implementação da RUE tem ocorrido principalmente pela implantação das Unidades de Pronto Atendimento 24 horas (UPA), que funcionam como unidades intermediárias entre as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e os hospitais, e ajudam a desafogar os prontos-socorros, ampliando e melhorando o acesso aos serviços do SUS (BRASIL, 2013).

As UPAs trabalham de forma integrada com o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). Ao ligar para o número 192, o cidadão tem acesso a uma central com profissionais de saúde que oferecem orientações de primeiros socorros, além de definir os cuidados adequados a cada situação. Em muitos casos, o SAMU presta o primeiro atendimento e encaminha o paciente a uma UPA (BRASIL, 2011). Essa integração qualifica os atendimentos já que, ao prestar o primeiro socorro, as equipes do SAMU identificam a real necessidade do paciente e o encaminham se necessário, para o serviço de saúde mais adequado.

A Política Nacional de Urgência e Emergência integrou as unidades de saúde e dividiu a atenção às urgências no SUS em quatro frentes. No nível da Atenção Básica, as equipes de Saúde da Família (ESF) e as UBS têm como prioridade a orientação

assistencial a um número determinado de famílias e acolhimento das urgências de menor complexidade. O componente móvel, por meio do SAMU, faz a estabilização dos pacientes no local da ocorrência e o transporte seguro para as unidades de saúde indicadas. Já às UPAs cabe o atendimento das urgências de média complexidade. E o setor de urgência dos hospitais realiza o atendimento das urgências de maior complexidade (BRASIL, 2011).

De acordo com a portaria do Ministério da Saúde (MS) nº 1.020, de 13 de maio de 2009, são competências/responsabilidades da UPA: funcionar nas 24 horas do dia em todos os dias da semana; acolher os pacientes e seus familiares sempre que buscarem atendimento na UPA; implantar processo de Acolhimento com Classificação de Risco; estabelecer e adotar protocolos de atendimento clínico, de triagem e de procedimentos administrativos; prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes; funcionar como local de estabilização de pacientes atendidos pelo SAMU 192; dentre outras responsabilidades (BRASIL, 2009).

Destarte, embora as UPAs representem um grande avanço no sistema de saúde brasileiro, e principalmente na atenção às urgências/emergências, verifica-se que a maioria da população desconhece sua forma de funcionamento ou os tipos atendimentos que são oferecidos nesses locais. Na maioria das vezes, os usuários buscam serviços que ofereçam vantagens que podem estar relacionadas aos horários de atendimento, à qualidade da oferta, assim como à distância percorrida, uso de meios de transporte e tempo decorrido até o serviço. Nas situações consideradas urgentes o fator tempo é determinante da tomada de decisão de qual serviço deva ser usado, modulando o tipo de demanda e o serviço a ser consumido (ABREU et al., 2012).

Autores pesquisando as percepções de urgência dos usuários que demandam atendimento no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência na cidade de Porto Alegre-RS indicam que a escolha do serviço a ser utilizado se dá conforme a percepção do usuário do que é simples ou grave, bem como pela possibilidade de acesso e capacidade resolutiva do serviço cogitado para atendimento, o que tem exigido uma melhor orientação da população (ABREU et al., 2012).

Nesse sentido, percebe-se a importância de orientar a população quanto os tipos de atendimentos oferecidos pelas UPAs, bem como em outros dispositivos da rede de saúde, a fim de proporcionar uma melhor assistência à população, evitar a superlotação nos hospitais e a peregrinação dos usuários em busca de assistência.

2. OBJETIVOS

Diante do exposto, o objetivo deste trabalho é descrever a elaboração de um pôster de orientação à população sobre os tipos de atendimentos oferecidos em uma UPA e em outros serviços da rede de saúde do município de Maceió – Alagoas.

3. MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo sobre a elaboração de um pôster de orientações dos atendimentos prestados em uma UPA do município de Maceió, estado de Alagoas, no período de dezembro de 2013 a março de 2014.

O município de Maceió é uma cidade litorânea, com clima trópico-úmido, e segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) possui uma população em torno dos 930 mil habitantes (BRASIL, 2012). A UPA em questão é referência para atendimento de urgência/emergência, funcionando na periferia de Maceió. Provisoriamente divide o espaço com uma UBS, o que dificulta o seu bom funcionamento. Existe uma UPA em construção, seguindo os parâmetros preconizados pelo MS, sem previsão para sua inauguração.

O pôster foi elaborado com base nos seguintes documentos oficiais: Política Nacional de Urgência e Emergência, Pacto pela Saúde, e nas Portarias nº 1.020 de 13 de maio de 2011 e nº 1.600 de 20 de julho 2011 (BRASIL, 2003; BRASIL, 2006; BRASIL, 2009; BRASIL, 2011).

Para a implantação do pôster na referida unidade será solicitação autorização do dirigente da unidade, respeitando os preceitos éticos.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

É sabido que os serviços de saúde são organizados, hierarquicamente, em três níveis de complexidade tecnológica: primário, secundário e terciário, e a população deveriam acessá-los conforme a especificidade de suas queixas, visando, dessa forma, maior eficiência na utilização dos recursos e universalização do acesso.

No entanto, na prática, percebe-se que a população prefere recorrer a hospitais de nível terciário para situações corriqueiras, as quais poderiam ser solucionadas nas UBSs, por exemplo. Assim, visando orientar a população sobre os atendimentos que são oferecidos nas UPAs, bem como em outros serviços de saúde da cidade de Maceió, foi elaborado um pôster buscando esclarecer à população que para cada nível de complexidade existe uma unidade de saúde responsável para a assistência.

Desse modo, apresentamos um pôster informativo na figura 1, que foi elaborado a partir dos protocolos do MS e de outros documentos oficiais. Após consulta a estes textos, os principais temas/tópicos contidos na versão final do pôster foram:

- Quando procurar um posto de saúde
- Quando procurar uma UPA
- Quando chamar o SAMU 192
- Quando procurar um hospital geral.

O referido pôster pretende informar ao usuário qual o melhor local para buscar atendimento conforme o seu grau de risco, colaborando assim para a qualidade da assistência oferecida. Acredita-se que os profissionais da área da saúde, em especial os de enfermagem, devem em conjunto, acolher os usuários, de forma garantir maior resolutividade das ações, gerando maior confiança e quem sabe dessa forma a população utilizaria o sistema de saúde respeitando a hierarquização e complexidade dos diferentes serviços.

As próximas ações será a implantação do pôster na UPA, após a solicitação de autorização ao dirigente da unidade e também a Secretaria de Saúde do Município de Maceió, que ficará preferencialmente em local de maior movimentação de usuários. Também, pretende-se realizar a validação do conteúdo por meio da constituição de um grupo de profissionais de saúde, bem como de usuários dos serviços de saúde do município.

Embora se admita que o SUS ainda seja uma construção, e esse processo seja historicamente determinado, essa mudança apenas ocorrerá com a transformação de toda conjuntura: dos profissionais, dos serviços e da população.

QUAL O SERVIÇO DE SAÚDE QUE DEVO PROCURAR POR ASSISTÊNCIA MÉDICA?

QUANDO PROCURAR UM POSTO DE SAÚDE?

Para consulta médica com clínico geral, pediatra, ginecologia, enfermagem, odontologia, nutricionista. Para realização de controle de pressão arterial, diabetes, pré-natal, realização de exames de rotina, diagnósticos de doenças, vacinação, realização de curativos, tratamento de dentes, nebulizações, retirada de medicação (anticoncepcional, insulina, comprimidos, injeções) e material (camisinha masculina e feminina) prescritos pelo médico ou enfermeiro, prevenção, diagnósticos e tratamento de doenças sexualmente transmissível, hanseníase e tuberculose, encaminhamentos para especialistas como: médicos de olhos, ouvido, coração, rins e outros.

QUANDO PROCURAR UMA UNIDADE DE PRONTO (UPA) ATENDIMENTO OU SERVIÇO DE URGÊNCIA?

Em caso de febre, vômito, dor de cabeça, diarreia, desidratação, pressão alta (160X100 mmHg), queda súbita de pressão arterial, desmaios, glicose alta ou baixa, dores no corpo, queda, problemas respiratórios, convulsão, sangramentos (hemorragias), fraturas, torções, cortes, queimaduras, ferimentos com infecção ou necrose, sintomas de gripe (coriza, dor de garganta), dores fortes no peito, parada cardiorrespiratória, Alergia severa (coceira e vermelhidão intensa pelo corpo); além de casos de envenenamento, suspeita de dengue, e outros.

QUANDO CHAMAR O SAMU 192?

Em caso de acidentes traumas com vítimas, choque elétrico, falta de ar intensa, suspeita de infarto, AVC ou derrame, afogamentos e engasgo, intoxicação ou queimaduras graves, trabalhos de parto em que haja risco de morte para a mãe e para o feto, tentativas de suicídio, urgências psiquiátricas, vítima inconscientes, crises hipertensivas, agressão por arma de fogo ou arma branca, crises convulsivas, na transferência inter-hospitalar de doentes graves, dentre outras situações consideradas de urgência/emergência, com risco de morte, seqüela ou sofrimento intenso.

QUANDO PROCURAR O HOSPITAL GERAL DO ESTADO?

Em casos de urgências/emergências de média e alta complexidade encaminhadas pelos serviços de resgate, pelas unidades de saúde hospitalar e pelos prontos socorros da região, por intermédio da equipe do plantão nas UPAS.

Figura 1 – Pôster de orientação popular sobre os atendimentos de uma unidade de pronto atendimento e outros dispositivos de saúde. Maceió, 2014.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se com a implantação do pôster na UPA, aperfeiçoar e melhorar a qualidade da assistência de saúde oferecida aos usuários, pois a busca sem sucesso por uma vaga de assistência médico-hospitalar pode resultar em consequências danosas, o que contribui para o aumento dos índices de morbimortalidade.

Almeja-se ainda, que a população compreenda a importância de seguir estas orientações, respeitando o local de atendimento para que se tenha um atendimento à saúde qualificado, com a finalidade de proporcionar conforto, eficiência e eficácia na assistência ao usuário, desafogando assim outros dispositivos da rede de saúde do município.

REFERÊNCIAS

ACOSTA, AM. **Usuários frequentes de um serviço de urgência: perfil e motivos de busca por atendimento**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul [dissertação de Mestrado]. Porto Alegre, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.600, de 7 de julho de 2011. **Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt1600_07_07_2011.html. Acessado em: 25 mar. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. **Manual instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS)** Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.020, de 13 de maio de 2009. **Estabelece diretrizes para a implantação do componente pré-hospitalar fixo para a organização de redes loco-rregionais de atenção integral às urgências em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências**. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1020_13_05_2009.html. Acessado em: 25 mar 2014.

ABREU, K. P. et al. Percepções de urgência para usuários e motivos de utilização do serviço de atendimento pré-hospitalar móvel. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. V. 33, n. 2, p. 146-152, 2012.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. **Dados gerais do município de Maceió, 2012**. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?codmun=270430>. Acessado em 2 mar 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política nacional de atenção às urgências / Ministério da Saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 399. Divulga o Pacto pela Saúde 2006 – Consolidação do SUS e aprova as Diretrizes Operacionais do Referido Pacto. **Diário Oficial da União**, 22 fev. 2006.
