

ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO EM UM SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DE SERGIPE: uma visão do profissional e usuário

João Paulo Bezerra Silva
Orientadora: Dra. Kristiana Cerqueira Mousinho

RESUMO

Lançado em 2004 pelo Ministério da Saúde, a cartilha da PNH aponta o AACR como dispositivo de mudança no trabalho da atenção e promoção de saúde, em especial nos serviços de urgência e emergência, fundamentando-se no protocolo de Manchester. As queixas dos usuários, em geral, apresentam-se, e se expressam, também, pela dor que é considerado o quinto sinal vital, portanto, relevante na classificação de risco. O grau de satisfação dos usuários reflete a própria qualidade do atendimento prestado no SHE. Esta pesquisa buscou descrever a visão do profissional enfermeiro e usuários sobre o acolhimento e classificação de risco em um serviço de urgência e emergência em uma unidade hospitalar. Trata-se de um estudo quali-quantitativo, com abordagem observacional e transversal. A amostragem foi por conveniência com total de 33 enfermeiros e 63 usuários. Os dados foram coletados por meio de dois instrumentos construídos por Gonçalves (2009), e usados em seu estudo em Teresina/PI. A pesquisa foi aprovada pelo CEP do Centro Universitário Cesmac (Parecer Nº 697.775/14). Os resultados encontrados mostram, que 69,7% dos enfermeiros são do sexo feminino e com idade entre 25-35 anos, tempo de formação em torno de 5-10 anos, sendo que 75,76% possuem pós-graduação. Pode-se observar, também, que desses profissionais 75,76% atuam no AACR a mais de um ano e 72,73% possuem experiência SUE, apesar de 54,55% afirmarem não ter segurança na avaliação da dor do paciente e 33,33% relatam o uso da escala numérica de dor em sua avaliação. O dado mais preocupante é que 96,97% afirmaram, que não receberam capacitação para atuar no AACR. Com relação aos usuários, observa-se que 71,43% são mulheres, com idade entre 25-35 anos, 32,92% não chegaram a concluir o ensino fundamental e residem no município sede do hospital, 60,32% são pardos, casados e com renda entre R\$ 181,00 e R\$ 724,00. 74,60% estão em seu atendimento subsequente no serviço e apenas 14,29% dos usuários do AACR deste hospital classificam o mesmo como satisfatório em todos os aspectos. Sendo a agilidade a receber o maior índice de insatisfação, chegando a mais de 52% de rejeição. A falta de habilidade, por grande parte dos enfermeiros, com o fluxo preconizado pela política de AACR implica na convergência de pacientes com diferentes graus de risco em um mesmo local. Tal situação produz um tempo de espera maior, que gera a insatisfação dos usuários. O estudo apontou que os usuários do AACR, encontraram-se satisfeitos com os aspectos referentes à dignidade, confidencialidade, comunicação e instalações. O panorama revelou a necessidade de investimentos estruturais e humanos, no que se refere a melhoria na qualidade do atendimento.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Hospitalar de Emergência. Enfermagem em Emergência. Avaliação em Saúde. Satisfação do Paciente.