Trabalho 2019

GERENCIAMENTO DE UMA UNIDADE DE ATENDIMENTO IMEDIATO E IMPACTOS PARA A CONTINUIDADE DO CUIDADO [1].

FREITAS, Letícia Fernanda Cota [2], SIMAN, Andréia Guerra [3], BRITO, Maria José Menezes [4]; CAÇADOR, Beatriz Santana [5];

Introdução: O processo de consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) vem sendo caracterizado pela busca por um modelo de atenção fundamentado em paradigmas atuais do conceito de saúde e doença com vistas a atender as reais necessidades de saúde dos indivíduos e apesar desse modelo ter muito avançado, ainda apresenta diversos desafios. Dentre esses desafios destaca-se a busca por uma assistência a saúde pautada no princípio da integralidade. Nesse contexto, a continuidade do cuidado apresenta-se intrinsicamente relacionada com a integralidade já que pressupõe a resolução de um problema de saúde específico em uma sucessão ininterrupta de eventos [1]. Atualmente os serviços de urgência e emergência constituem uma importante porta de entrada do usuário ao sistema de saúde. Esses serviços possuem singularidades, tais como o funcionamento ininterrupto nas 24 horas do dia, alta concentração de tecnologias duras, acesso a exames laboratoriais e de imagem, entre outros, que os tornam resolutivos sob a visão dos usuários. Entretanto, esses serviços possuem alguns aspectos gerenciais que interferem diretamente na continuidade do cuidado. Tais aspectos precisam ser compreendidos devido à relevância que possuem para a qualidade assistencial. O gerenciamento de serviços de urgência e emergência se apresenta como outro grande desafio, tendo em vista que esses serviços são dinâmicos, estrepitosos, que mantém um trabalho ininterrupto e uma necessidade de disponibilidade permanente e de uso repentino. Além disso, possuem diferentes profissionais envolvidos na assistência e uma variação da demanda, com uma exigência de atendimento em curto espaço de tempo, necessitando dispor de vários recursos simultaneamente. Fica, portanto nítida a relevância desse estudo. O**bjetivo**: Descrever aspectos gerenciais relacionados à continuidade do cuidado em uma Unidade de Atendimento Imediato (UAI). **Descrição metodológica**: Trata-se de uma pesquisa descritiva de natureza qualitativa tendo como cenário uma UAI do município de Betim, Minas Gerais. Foram sujeitos dessa pesquisa três gerentes, 12 profissionais (duas assistentes sociais, cinco enfermeiros e cinco médicos) e sete usuários, totalizando 22 sujeitos. Após o consentimento dos mesmos e aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e da Secretaria Municipal de Saúde de Betim (Parecer 0057.0.410.203-10), os dados foram coletados por meio de entrevista com roteiro semiestruturado. Para profissionais (enfermeiros e médicos) e usuários, utilizou-se o critério da repetição e da relevância [2]. As assistentes sociais e gerentes foram entrevistados em sua totalidade. As entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas na íntegra e analisadas por meio da técnica de Análise de Conteúdo [2]. **Resultados**: Os sujeitos da pesquisa relataram alguns aspectos relacionados com o gerenciamento da UAI que possuem impacto direto na continuidade do cuidado. Esses aspectos foram organizados em três subgrupos, sendo *Características do Trabalho na UAI*; *Gestão de Pessoas* e *Gestão de Recursos Materiais* e *Questões Políticas com influenciadoras da gestão local*. Em relação às características do

1) Recorte da dissertação de mestrado intitulada "CONTINUIDADE DO CUIDADO AO PORTADOR DE DOENÇA CRÔNICA NÃO TRANSMISSÍVEL EM UMA UNIDADE DE ATENDIMENTO IMEDIATO".
2) Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal de Minas Gerais. Docente da FAMINAS-BH e do IEC – PUC Minas. Membro do Núcleo de Pesquisa em Administração e Enfermagem (NUPAE) - EEUFMG.
3) Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais. Docente da FAMINAS-BH e a da PUC de Arcos. Membro do Núcleo de Pesquisa em Administração e Enfermagem (NUPAE) - EEUFMG.
4) Professora Adjunta da Universidade Federal de Minas Gerais- Departamento de Enfermagem Aplicada. Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais/FACE/CEPEAD. Pós-Doutora pela Universidade Federal de Santa Catarina. Líder do Núcleo de Pesquisa Administração em Enfermagem (NUPAE)- EEUFMG.
5) Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais. Doutoranda da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais.

Trabalho 2019

trabalho na UAI observou-se aspectos comuns aos demais serviços de urgência e emergência como funcionamento ininterrupto nas 24 horas do dia, realização de diversos procedimentos e atendimento a elevada demanda que podem interferir negativamente na execução de ações voltadas para a continuidade do cuidado. Outras características observadas são decorrentes da configuração do atual sistema de saúde como: superlotação, deficiência de leitos de retaguarda e déficit quantitativo de profissionais. Esses fatores apontados pelos profissionais se configuraram como uma justificativa para a não realização de ações relacionadas com a continuidade. Ficou evidente que essas características do trabalho na UAI podem desencadear um atendimento pautado na queixa-conduta, remetendo ao modelo biomédico. Apesar de esse modelo assistencial pressupor o não estabelecimento de vínculo do paciente com a UAI, essa situação não é observada na prática. No que concerne à gestão de pessoas, observou-se algumas lacunas prejudiciais à continuidade do cuidado, como a dificuldade de fixação da equipe e alta rotatividade, principalmente dos médicos. A discussão sobre a gestão de recursos materiais emergiu dos depoimentos dos usuários que apontaram a falta de medicamentos e materiais na UAI e ainda, dificuldades na obtenção de medicamentos no município de Betim. Considera-se que a deficiência de recursos materiais pode prejudicar a continuidade do cuidado. A análise sobre as questões políticas enquanto influenciadoras da gestão local emergiu das narrativas de profissionais e usuários. Os profissionais relataram que aspectos políticos partidários dificultam a transferência de pacientes para hospitais. Já os usuários trazem a política como instrumento ora facilitador, ora dificultador para acessar os serviços de saúde. Nas duas perspectivas, tanto dos profissionais quanto dos usuários, observa-se que as questões políticas interferem diretamente em ações da continuidade do cuidado. **Conclusões**: Ao analisar os aspectos gerenciais que emergiram das declarações dos sujeitos da pesquisa, observa-se que alguns desses aspectos fogem da governabilidade dos gerentes da UAI, mas que possuem forte impacto nas questões éticas, levando inclusive ao sofrimento moral dos trabalhadores. A gestão da UAI mostrou-se complexa e dinâmica, apresentando relação direta com a continuidade do cuidado, sendo imprescindível a revisão dos processos de trabalho e gerenciais. A análise da continuidade do cuidado aponta para uma continuidade em construção e ao mesmo tempo com vários pontos de fragilidade. **Contribuições para a Enfermagem**: Essa pesquisa apresenta subsídios relevantes para fomentar discussões sobre o gerenciamento de serviços de urgência e emergência com vistas ao alcance da continuidade do cuidado e de uma melhor assistência à saúde. Uma das riquezas dessa pesquisa diz respeito à diversidade de sujeitos que conseguiram com fatos do cotidiano representar aspectos gerenciais relacionados à continuidade do cuidado. No que diz respeito ao trabalho da enfermagem, evidencia-se o papel do enfermeiro como um importante sujeito na execução de ações gerenciais, com autonomia, principalmente àquelas relacionadas à gestão do cuidado, tanto na UAI como na articulação com outros serviços. Apesar dessa importância destacada, ressalta-se que o enfermeiro ainda precisa ocupar “espaços” que possa desenvolver ainda mais a gestão do cuidado. Sugere-se que durante a formação profissional, discussões nesse sentido sejam fomentadas. **Descritores**: Continuidade da Assistência ao paciente, Gestão em Saúde,

1) Recorte da dissertação de mestrado intitulada “CONTINUIDADE DO CUIDADO AO PORTADOR DE DOENÇA CRÔNICA NÃO TRANSMISSÍVEL EM UMA UNIDADE DE ATENDIMENTO IMEDIATO”.
2) Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal de Minas Gerais. Docente da FAMINAS-BH e do IEC – PUC Minas. Membro do Núcleo de Pesquisa em Administração e Enfermagem (NUPAE) - EEUFMG.
3) Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais. Docente da FAMINAS-BH e a da PUC de Arcos. Membro do Núcleo de Pesquisa em Administração e Enfermagem (NUPAE) - EEUFMG.
4) Professora Adjunta da Universidade Federal de Minas Gerais- Departamento de Enfermagem Aplicada. Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais/FACE/CEPEAD. Pós-Doutora pela Universidade Federal de Santa Catarina. Líder do Núcleo de Pesquisa Administração em Enfermagem (NUPAE)- EEUFMG.
5) Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais. Doutoranda da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais.

Serviços Médicos de Emergência. **Eixo Temático:** Diversidade cultural e o trabalho de enfermagem.

Referências:

1. Starfield B. Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO, Ministério da Saúde; 2002. 726p.
2. Bardin L. Análise de conteúdo. 4ª ed. Revista e atualizada. Lisboa: Edições 70; 2009. 281 p.

1) Recorte da dissertação de mestrado intitulada "CONTINUIDADE DO CUIDADO AO PORTADOR DE DOENÇA CRÔNICA NÃO TRANSMISSÍVEL EM UMA UNIDADE DE ATENDIMENTO IMEDIATO".
2) Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal de Minas Gerais. Docente da FAMINAS-BH e do IEC – PUC Minas. Membro do Núcleo de Pesquisa em Administração e Enfermagem (NUPAE) - EEUFMG.
3) Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais. Docente da FAMINAS-BH e a da PUC de Arcos. Membro do Núcleo de Pesquisa em Administração e Enfermagem (NUPAE) - EEUFMG.
4) Professora Adjunta da Universidade Federal de Minas Gerais- Departamento de Enfermagem Aplicada. Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais/FACE/CEPEAD. Pós-Doutora pela Universidade Federal de Santa Catarina. Líder do Núcleo de Pesquisa Administração em Enfermagem (NUPAE)- EEUFMG.
5) Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais. Doutoranda da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais.