

CONTINUIDADE INFORMACIONAL EM UMA UNIDADE DE ATENDIMENTO IMEDIATO: POSSIBILIDADES E DESAFIOS¹

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

Introdução: O Sistema Único de Saúde (SUS) é um sistema em desenvolvimento que muito avançou, mas que ainda apresenta inúmeros desafios, dentre os quais destaca-se a consolidação de seus princípios – integralidade, universalidade e equidade. Ressalta-se que o princípio da integralidade é considerado como transversal e abrange os demais. Ademais, a integralidade diz respeito à organização dos serviços e às práticas profissionais. A integralidade está em processo de construção e para que seja alcançada muitas transformações nos modos de fazer saúde serão necessárias. Nesse contexto, a continuidade do cuidado pode ser entendida como um fator determinante para a integralidade. A continuidade do cuidado está relacionada à resolução de um problema de saúde específico em uma sucessão ininterrupta de eventos⁽¹⁾ e possui algumas modalidades, como a continuidade informacional – foco desse estudo. A continuidade informacional consiste na transferência de informações clínicas e sociais sobre o paciente, entre diversos profissionais e serviços^(1,2). Nesse sentido, observa-se que a continuidade é um atributo necessário a todos os serviços do sistema de atenção à saúde na perspectiva da execução do trabalho em uma Rede de Atenção à Saúde (RAS). Sabe-se que os serviços de urgência e emergência constituem atualmente 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, tais intervenções se apresentam de forma pontual em resposta à necessidade imediata do usuário, comprometendo a continuidade do cuidado. A continuidade informacional se revela como dispositivo potencialmente capaz de propiciar a continuidade da atenção na medida em que permite a articulação dentro da equipe multiprofissional e a troca de informações que favorecem a construção de projetos terapêuticos coletivos. Entretanto, a continuidade informacional ainda se constitui como um conceito e uma prática pouco evidenciada nos

¹ Recorte da Dissertação de Mestrado: “Continuidade do Cuidado ao portador de Doença Crônica 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. cotaleticia@gmail.com

³ Professora Associada da Universidade Federal de Minas Gerais- Departamento de Enfermagem Aplicada. Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais/FACE/CEPEAD. Pós-Doutorado em andamento na Universidade Federal de Santa Catarina. Líder do Núcleo de Pesquisa Administração em Enfermagem (NUPAE)- EEUFMG.

⁴ Enfermeira. Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Federal de Minas Gerais. Membro do Núcleo de Pesquisa em Administração e Enfermagem (NUPAE) – EEUFMG.

⁵ Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Escola de Enfermagem 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.

processos formativos e no cotidiano dos serviços, sobretudo, nos serviços de urgência e emergência. Assim, torna-se relevante pesquisar a continuidade informacional na perspectiva dos profissionais da equipe multiprofissional dos serviços de urgência e emergência. **Objetivo:** Compreender a continuidade informacional na perspectiva de profissionais e gerentes de uma UAI (Unidade de Atendimento Imediato). **Descrição metodológica:** Realizou-se uma pesquisa descritiva de natureza qualitativa em uma UAI do município de Betim-MG no período de setembro de 2012. Os sujeitos deste estudo foram profissionais (assistente social, enfermeiro e médico) e gerentes, totalizando 15 sujeitos. Após o consentimento dos mesmos e aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais e da Secretária Municipal de Saúde de Betim (Parecer 0057.0.410.203-10), os dados foram coletados por meio de entrevista com roteiro semiestruturado gravadas tendo a seguinte questão norteadora: Como a continuidade informacional tem acontecido na UAI? Posteriormente as entrevistas foram transcritas na íntegra e analisadas por meio da técnica de Análise de Conteúdo⁽³⁾. **Resultados:** Os sujeitos do estudo apontaram desafios e possibilidades para o alcance da continuidade do cuidado enfocando a continuidade informacional. Tais desafios e possibilidades apontados pelos sujeitos compreenderam aspectos contextuais da UAI e também aspectos voltados para a relação da unidade com outros serviços do sistema de saúde do município. Em relação ao contexto interno da UAI, destaca-se como desafio importante as deficiências no prontuário do paciente, no que tange a natureza quantitativa e qualitativa dos registros profissionais os quais interferem negativamente na continuidade do cuidado. Registros incompletos ou não realizados prejudicam a decisão clínica e o plano assistencial uma vez que compromete a avaliação da evolução do paciente, trazendo implicações negativas para a qualidade da assistência prestada. Além disso, a comunicação ineficaz foi apontada como um desafio para o alcance da continuidade, prejudicando o fluxo de informações sobre a assistência ao paciente e dificultando sua transmissão aos membros da equipe para o adequado planejamento das ações. Dentre as possibilidades apontadas pelos profissionais para garantir a continuidade informacional destaca-se a utilização por todos os profissionais da equipe dos livros de relatório que já são utilizados pela equipe do serviço social e pelos enfermeiros. Esses livros podem contribuir para a troca de informações de cunho administrativo e assistencial. Entretanto, a continuidade informacional no âmbito da RAS se revelou deficitária e sem muitas perspectivas de melhorias. Tendo em vista a necessidade da sucessão ininterrupta de eventos para solucionar um problema de saúde do indivíduo, observou-se lacunas na comunicação entre os serviços. Como alternativa para atenuação desta situação, os profissionais demonstraram que conhecer as características e objetivos dos demais serviços é fundamental para o planejamento e a execução de ações voltadas para a continuidade. A comunicação mostrou-se ineficaz entre a UAI e os seguintes serviços: Atenção Primária à Saúde, Centro de Referência de Saúde Mental, Hospital Regional e Centro de Especialidades. **Conclusões:** Ao analisar a continuidade informacional na UAI, evidenciou-se desafios e possibilidades, potencialidades e fragilidades, permitindo que ações gerenciais sejam discutidas, pensadas e planejadas. Acredita-se que a continuidade informacional contribui para uma assistência de qualidade, com resolutividade, além de melhorar a qualidade do trabalho. A metodologia utilizada na pesquisa mostrou-se adequada para evidenciar a continuidade informacional na UAI, considerando os aspectos subjetivos e objetivos do objeto de estudo – a continuidade. **Contribuições para a Enfermagem:** O estudo apresenta elementos relevantes para subsidiar discussões sobre o trabalho nos serviços de urgência e emergência de modo a melhorar a qualidade assistencial, no que tange a

reflexão sobre estratégias de fomento e desenvolvimento da continuidade informacional nestes serviços. No que se refere à gestão dos serviços de urgência e emergência, há que se destacar que a continuidade da atenção tem sido comprometida pelas fragilidades na continuidade informacional, o que sugere a necessidade de pensar estratégias organizacionais que viabilizem esse dispositivo de comunicação interna e entre os diversos serviços da RAS.

Descritores: Continuidade da Assistência ao paciente, Gestão em Saúde, Serviços Médicos de emergência.

Área Temática: Informação/Comunicação em Saúde e Enfermagem.

Referências:

1. Starfield B. **Atenção primária:** equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO, Ministério da Saúde, 2002. 726p.
2. Haggerty JL. *et al.* Continuity of care: a multidisciplinary review. **BMJ**, v. 327, n. 22, Nov. 2003. Disponível em: <<http://www.bmj.com/content/327/7425/1219>>. Acesso em 02 abr. 2012.
3. BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** 4. ed. Revista e atualizada. Lisboa: Edições 70, 2009. 281 p.