



## DESAFIOS NO PROCESSO DE TRABALHO DE PROFISSIONAIS EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

*Thaísa Paula Perini<sup>1</sup>, Leonardo Coutinho<sup>2</sup>, Giovana Aparecida de Souza Scolari Francisco<sup>3</sup>, Ana Carla Borghi<sup>4</sup>, Lígia Carreira<sup>5</sup>, Leidyani Karina Rissardo<sup>6</sup>*

**RESUMO:** Objetivou-se identificar os fatores que influenciam na qualidade do processo de trabalho de médicos e enfermeiros em uma Unidade de Pronto Atendimento. Trata-se de um estudo descrito de abordagem qualitativa que foi realizado na Unidade de pronto atendimento (UPA) 24hs Zona Norte, localizada no Município de Maringá, Paraná, Brasil. Fizeram parte do estudo os profissionais Enfermeiros e Médicos que trabalham na UPA Zona Norte indiferente do horário e que tivessem sua contratação pela unidade posterior há seis meses. Os dados foram coletados nos meses de maio e junho de 2015, por meio de entrevista semiestruturada. Os depoimentos foram gravados e analisados a luz do referencial metodológico de Bardin. Os resultados revelaram que os percalços relatados pelos profissionais na qualidade do atendimento na unidade de pronto atendimento envolveram situações gerais da dinâmica do serviço e sua hierarquia, bem como o próprio nível de entendimento do usuário sobre o serviço de saúde, proporcionando o alto fluxo de atendimento e limitando a qualidade da assistência. Sugere-se um olhar diferenciado para essas unidades de pronto atendimento, além de mais estudos que abarquem esta temática.

**PALAVRAS-CHAVE:** Assistência em urgência; atendimento médico; mecanização do atendimento; serviços de saúde

### 1 INTRODUÇÃO

Os desafios no processo de trabalho enfrentado pelos profissionais em atendimentos de urgência e emergência é um constante presente em unidades de pronto atendimento (UPA). A observação direta do processo de trabalho em operação viabiliza o esclarecimento de sua lógica interna (BRASIL, 2011; SOARES, 2013).

Muitos trabalhos trazem a temática dificuldade enfrentada pelos profissionais em atendimento de urgência e emergência em Unidades de Pronto Atendimento com enfoque ao trabalho dos profissionais de enfermagem, mas poucos relatam a atuação do trabalho médico e sua abordagem.

Por isso, o objetivo deste estudo foi identificar os fatores que influenciam na qualidade do processo de trabalho de médicos e enfermeiros em uma Unidade de Pronto Atendimento. Sendo assim evidências que são exibidas por meio deste estudo servirão de forma essencial no processo de trabalho de profissionais que trabalham neste serviço, no intuito de prepará-los e assegurá-los sobre as questões que cercam a realização do processo de trabalho em serviços de urgência e emergência.

### 2 MATERIAL E MÉTODOS

Tratar-se de um estudo descrito de abordagem qualitativa que foi realizado na Unidade de pronto atendimento (UPA) 24hs Zona Norte, localizada no Município de Maringá, Paraná, Brasil. A UPA 24hs Zona Norte inaugurada em 2012, conta com uma abrangência de aproximadamente 200 mil habitantes, que remete a população de 11 Unidades Básicas de Saúde (UBS) das 32 UBS do município de Maringá. Para atender esta demanda, a UPA Zona norte conta com aproximadamente 24 enfermeiros e em torno de 40 médicos, sejam estes especialistas ou não.

Os informantes da pesquisa foram nove médicos e cinco enfermeiros, todos incluídos após a constatação de que possuíam mais de seis meses de admissão na UPA Zona Norte. A busca por novos informantes ocorreu até o momento em que os dados tornaram-se repetitivos e o objetivo do estudo foi alcançado (BARDIN, 2011).

Os dados foram coletados nos meses de maio e junho de 2015, por meio de entrevista semiestruturada, utilizando roteiro elaborado pelas próprias autoras, constituído de duas partes: uma com vista à coleta de dados

<sup>1</sup> Estudante de medicina na instituição de ensino Centro Universitário de Maringá - Unicesumar, Maringá, Paraná. Bolsista PROBIC, thaisaperini@hotmail.com

<sup>2</sup> Estudante de medicina na instituição de ensino Centro Universitário de Maringá - Unicesumar, Maringá, Paraná.

<sup>3</sup> Mestranda em enfermagem pelo programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá (UEM).

<sup>4</sup> Doutoranda em enfermagem pelo programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá (UEM).

<sup>5</sup> Doutora em Enfermagem, Professora da graduação e pós-graduação da Universidade Estadual de Maringá.

<sup>6</sup> Doutoranda em Enfermagem pelo programa de Pós-graduação em Enfermagem da UEM. Docente do curso de Medicina da Unicesumar, Maringá, Paraná. Email: ka\_rissardo@hotmail.com



referentes à caracterização sociodemográfica e a outra contendo onze questões abertas referentes à percepção dos profissionais de saúde sobre os fatores que influenciam na qualidade do processo de trabalho. Os depoimentos foram gravados mediante o consentimento dos entrevistados e transcritos na íntegra e respeitando-se discursos tal como foram proferidos.

Para tratamento dos dados foi utilizada a análise temática de conteúdo, seguindo-se as etapas: pré-análise; exploração do material; tratamento dos dados com sua organização sistemática em unidades temáticas e a construção de inferências e interpretação de categorias significativas. A análise temática é a unidade de significação que se liberta naturalmente de um texto analisado segundo critérios relativos à teoria que serve de guia à leitura, e consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem a comunicação e cuja presença ou frequência de aparição pode significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido (BARDIN, 2011).

Este estudo é parte integrante do projeto de extensão intitulado “Ocorrências em Unidade de Pronto Atendimento como forma de subsidiar o monitoramento da atenção primária a saúde” e seu desenvolvimento ocorreu em conformidade com o preconizado pela Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. O projeto maior foi aprovado pelo Comitê Permanente de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Centro Universitário de Maringá (Parecer n.º 137/2014). Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em duas vias. Para manter o sigilo e o anonimato, os profissionais em estudo foram identificados por letras de E para enfermeiro e M para os médicos.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A UPA inova ao oferecer estrutura simplificada, com raio-X, eletrocardiografia, pediatria, laboratório de exames e leitos de observação (BRASIL,2011). Com isso além das UBS serem portas de entrada para o serviço de saúde, este suporte de urgência e emergência tornou-se um meio para o indivíduo com critério de urgência e emergência adentrar-se no serviço de saúde. No entanto, a realidade observada é que pacientes com características de atenção primária a saúde procuram o atendimento de urgência e emergência, causando assim, grande demanda de atendimento nestes serviços de complexidade intermediária. Esta informação pode ser visualizada nas falas a seguir:

*“O grande problema é a facilidade que o paciente encontra de vir aqui e conseguir consulta e ainda a medicação (...) Devido ao grande fluxo em um plantão de seis horas nós acabamos atendendo 120 a 130 pacientes e com isso não se faz um atendimento ideal, e alguns casos que seriam simples e outros mais complexos que exigiria mais atenção acabam sendo negligenciados. Isso gera uma situação de estresse muito grande” (M3).*

*“Devido ao alto fluxo de pacientes que não precisariam ser atendidos nas UPAs acontece de passar informações importantes para aqueles que realmente necessitam”.* (M3).

Foi observado nos relatos que os profissionais de saúde entrevistados enfatizam o alto fluxo de atendimento como barreira na qualidade da assistência, uma vez que há muita espera no atendimento e casos simples ganham uma atenção que acaba interferindo naqueles casos que de fato necessitavam ser avaliados com mais calma. Pela grande demanda é deixado passar um atendimento mais criterioso e demorado para aqueles usuários que necessitam.

Tal demanda pode ser ocasionada devido à rotina que o serviço de atenção primária possui já que nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município, o atendimento médico acontece apenas com hora marcada e com limitação de vagas. Sabendo da facilidade de acesso e a certeza que será atendido nas Upas, os usuários do serviço de saúde apresentam mudança de comportamento perante a rede de saúde, deixando de procurar atendimento no nível primário de saúde. A contra referência dos casos de baixa complexidade para as UBS deveria ocorrer, o que contribuiria para redução de consultas e melhoria na qualidade da assistência.

Concomitante a esta questão foi observado à situação logística e estrutural do serviço primário como aumento de demanda para os serviços de média complexidade. Foi notório nas falas que a rotina das UBS torna o fluxo de atendimento maior na UPA:

*“Os desafios que a gente tem aqui na UPA, em grande parte é por fluxo aumentado, uma vez que falta UBS, falta médicos nas UBS. Seria muito benéfico se esses conflitos diminuíssem porque desgasta muito a equipe esse tipo de estresse.”(M2).*

Além disso, destacou-se o conhecimento dos usuários como consequência da limitação da assistência. A falta de entendimento dos usuários que acham que a culpa da demora é dos profissionais e por isso entram para a consulta de forma agressiva, acham que em toda a consulta deve ser solicitados exames que muitas vezes



desnecessário ou a unidade não disponibiliza, por isso acabam procurando atendimento em outro serviço ou não aderem ao tratamento por desconfiarem da qualidade do atendimento recebido. Sendo assim os profissionais entrevistados pontuam as situações de conflito a que estão submetidos:

*“Parte que mais tem conflito é com pacientes, na equipe tem poucos conflitos. Um exemplo é pacientes às vezes agressivos, não aderem ao tratamento ou querem exames que não são oferecidos pela unidade e muitas vezes não são indicados e por isso ficam agressivos” (M2).*

*“Os usuários chegam e querem ser atendidos na hora, querem medicação na hora, não entendem os critérios de classificação.” (E5).*

As práticas de saúde adequadas ou não, decorrem de experiências contínuas de ensino-aprendizagem e acabam influenciando as decisões a serem tomadas ao longo da existência dos indivíduos, podendo contribuir para diminuir, manter ou elevar o seu nível de saúde. A abordagem educativa deve, portanto, estar presente em todas as ações para promover a saúde e prevenir as doenças facilitando a incorporação de ideias e práticas corretas que passem a fazer parte do cotidiano das pessoas de forma a atender suas reais necessidades.

Tal situação foi mencionada pelos profissionais entrevistados como forma de melhoria para a qualidade da assistência prestada:

*“Alta demanda de pacientes que procuram aqui a UPA se deve a falta de informação dos pacientes que procuram esse atendimento, uma vez que se fossem bem informados aqui só atenderia de média e alta complexidade e os atendimentos ambulatoriais ficariam restritos a UBS, isso ajudaria muito no fluxo que hoje em dia é nosso maior problema” (E6)*

*Quando a gente pergunta qual é a unidade de referência dos pacientes, a maioria fala que é aqui. Não sabem diferenciar (E4).*

A população deveria ter mais acesso a informação sobre a funcionalidade da saúde pública, bem como sua complexidade. Seria importante investir mais recursos nessa área com o intuito de informar a população sobre a organização do sistema de saúde.

#### **4 CONCLUSÃO**

A pesquisa revelou que os principais fatores que influenciam na qualidade do processo de trabalho de médicos e enfermeiros na Unidade de Pronto Atendimento zona norte (UPA) no município de Maringá foram através da dinâmica do serviço o do próprio nível de conhecimento do usuário perante o serviço

Destaca-se o alto fluxo no serviço como barreira na qualidade da assistência, uma vez que há muita espera no atendimento e casos simples ganham uma atenção que acaba interferindo naqueles casos que de fato necessitavam ser avaliados com mais calma. Como foi levantado isso se deve a rotina das UBS ou ainda a dinâmica do processo de trabalho da própria unidade de pronto atendimento como entrave na qualidade da assistência, associado a isso a educação em saúde, uma vez que muitos usuários desconhecem a classificação de risco e as rotinas dos serviços de saúde.

Como contribuição desta para o ensino é dada para a importância do preparo do profissional desde a graduação, para que este seja capaz de reconhecer os serviços de urgência e emergência como ambiente fundamento no processo de cuidado de indivíduos, reconhecendo a densa tarefa de diferenciar os casos que são de fatos urgentes ou aqueles passivos de acompanhamento em Unidades Básicas de Saúde.

Não obstante, os resultados deste estudo poderão ser relevantes também para o suporte de pesquisas que fomentem avaliação e o aprimoramento dos serviços de saúde prestados às populações de urgência e emergência, bem como no fornecimento de elementos que contribuem para a formulação ou melhoria de projetos destinados a responder as demandas dessa população.

As evidências que são exibidas por meio deste estudo servirão de forma essencial no processo de trabalho de profissionais que trabalham neste serviço, no intuito de prepará-los e assegurá-los sobre as questões que cercam a realização do processo de trabalho em serviços de urgência e emergência. Conhecer o processo de trabalho dos profissionais de saúde em urgência e emergência e os percalços enfrentados para a realização deste processo permite uma gama de conhecimento indispensável para assistência em saúde, a fim de contribuir para que os profissionais moldem suas ações e reflita sobre tais condutas na prática, baseada em uma assistência íntegra.



## REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p.

BRASIL. Portaria nº 2.488, de 21 de outubro de 2011. **Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS)**. DIÁRIO OFICIAL [DA] REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASIL, Brasília, DF, 21 out. 2011.

SOARES, S. S. **O papel da atenção básica no atendimento às urgências: um olhar sobre as políticas**. 2013. 47 f. Monografia (Especialização Gestão da Atenção Básica) – ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SÉRGIO AROUCA, FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ, Rio de Janeiro, RJ 12 març. 2013.