



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
DE SANTA CATARINA



GTH-HDWC



**SERVIÇO DE ATENÇÃO HUMANIZADA DO HDWC  
PESQUISA DE LEVANTAMENTO DE CASOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA  
ATENDIDOS NO PRONTO SOCORRO DA UNIDADE HOSPITALAR DOUTOR  
WALDOMIRO COLAUTTI**

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 376 USUÁRIOS

LOCAL DE COLETA DE DADOS: SALA DE TRIAGEM DO SETOR DE EMERGÊNCIA

PÚBLICO ALVO: USUÁRIOS DO SUS

PERÍODO DE COLETA DE DADOS: DE 3 A 21 DE NOVEMBRO DE 2011

## **Objetivo Geral**

- O objetivo geral da PESQUISA visava iniciar o implantação do “Acolhimento com Classificação de Risco no HDWC;

## **Objetivos Específicos**

- A sensibilização e o engajamento dos servidores do Setor de Emergência do HDWC à PNH;
- Promover o processo permanente de mudança da cultura de atendimento à saúde, promovendo respeito à dignidade humana.

- Constituir um espaço coletivo democrático, de escuta, análise, elaboração e decisão sobre os projetos de humanização;
- Promover fluxos de propostas e liberações;
- Avaliar projetos em desenvolvimento e a serem desenvolvidos na instituição em relação aos critérios da PNH e a sua eficiência na promoção da humanização;
- Trabalhar em colaboração com a gestão hospitalar;

**Promover a conscientização do usuário de que no Atendimento no Pronto Socorro aquele que estiver em estado grave e/ou maior sofrimento precisa ser atendido primeiro.**



## Justificativa

- Utilizamos os direitos e deveres preconizados pela Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, como principal motivo para este estudo.
- A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde foi elaborada em consenso pelos governos federal, estaduais e municipais e pelo Conselho Nacional de Saúde.
- Os Direitos preconizados pela Carta estão assegurados por Lei desde 1990, mas na prática ainda há muito que se conquistar.

# São princípios norteadores dos Direitos:

## **PRIMEIRO PRINCÍPIO:**

- TODO CIDADÃO TEM DIREITO A SER ATENDIDO COM ORDEM E ORGANIZAÇÃO.

## **SEGUNDO PRINCÍPIO:**

- TODO CIDADÃO TEM DIREITO A TER UM ATENDIMENTO COM QUALIDADE.

## **TERCEIRO PRINCÍPIO:**

- ❑ TODO O CIDADÃO TEM DIREITO A UM TRATAMENTO HUMANIZADO E SEM NENHUMA DISCRIMINAÇÃO.

### **QUARTO PRINCÍPIO:**

- TODO CIDADÃO DEVE TER RESPEITADOS OS SEUS DIREITOS DE PACIENTE.

### **QUINTO PRINCÍPIO:**

- TODO CIDADÃO TAMBÉM TEM DEVERES NA HORA DE BUSCAR ATENDIMENTO DE SAÚDE.

### **SEXTO PRINCÍPIO:**

- TODOS DEVEM CUMPRIR O QUE DIZ A CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE.

## Resultados Esperados

- Conceber formas de participação da comunidade, buscando dar apoio e ressonância as diversas iniciativas humanizadoras dentro do hospital cuidando das articulações necessárias para a sua sobrevivência, integração e ampliação dos pontos de interseção com entidades da sociedade civil, com o poder público e outras instituições;
- Estabelecer fluxo de propostas entre os setores das instituições de saúde, a gestão, os usuários e a comunidade;
- Acompanhar a construção de indicadores, o processo de avaliação e divulgação dos resultados.
- Elaboração de cartilha explicativa dirigida ao usuário dos serviços do SUS



- Serão reduzidas as filas e o tempo de espera, com ampliação do acesso, e atendimento acolhedor e resolutivo, baseado em critérios de risco;
- Todo o usuário do SUS saberá quem são os profissionais que cuidam de sua saúde e a rede de serviços que se responsabilizará por sua referência territorial e atenção integral;
- As unidades de saúde garantirão os direitos dos usuários, orientando-se pelas conquistas já asseguradas em lei e ampliando os mecanismos de sua participação ativa, e de sua rede sóciofamiliar, nas propostas de plano terapêutico, acompanhamento e cuidados em geral;

- **Conceitos Utilizados na Pesquisa: EMERGÊNCIA e URGÊNCIA, CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE** (posto de saúde, Centro de Saúde, Unidade Mista).
- **Como no âmbito da saúde os termos URGÊNCIA E EMERGÊNCIA são totalmente diferenciados, até por uma questão de encaminhamento julgamos importante esclarecer ao usuário o significado de cada um deles.**

- **URGÊNCIA** é quando há uma situação que não pode ser adiada, que deve ser resolvida rapidamente, pois se houver demora, corre-se o risco até mesmo de morte. Na medicina, **ocorrências de caráter urgente** necessitam de tratamento médico e muitas vezes de cirurgia, contudo, **possuem um caráter menos imediatista**. *Urgências médicas são as situações que afetam ou colocam em perigo a saúde de uma ou de mais pessoas (RODRIGUEZ, 2000; MORALES apud TACSI, 2003, p. 34).*

- **EMERGÊNCIA** é quando há uma situação crítica ou algo iminente, com ocorrência de perigo; incidente; imprevisto. No âmbito da medicina, é a circunstância que exige uma cirurgia ou intervenção médica de imediato. ***Emergências médicas*** são os *problemas de saúde que necessitam de cuidados especializados e imediatos para evitar a morte ou complicações graves do indivíduo (FERNANDES, R.J. 2004).*

- **Classificação de Risco (Avaliação de Risco)**

Mudança na lógica do atendimento, permitindo que o critério de priorização da atenção seja o agravo à saúde e/ou grau de sofrimento e não mais a ordem de chegada (burocrática). Realizado por profissional da saúde que, utilizando protocolos técnicos, identifica os pacientes que necessitam de tratamento imediato, considerando o potencial de risco, agravo à saúde ou grau de sofrimento e providencia, de forma ágil, o atendimento adequado a cada caso.

- Há situações de emergência que necessitam de uma intervenção urgente, ou seja, que não podem se prolongar. A diferença concentra-se mais no campo da medicina.
- **Exemplos:**
- **EMERGÊNCIAS:** hemorragias, parada respiratória e parada cardíaca.
- **URGÊNCIAS:** Luxações, torções, fraturas (dependendo da gravidade) e dengue são urgência.

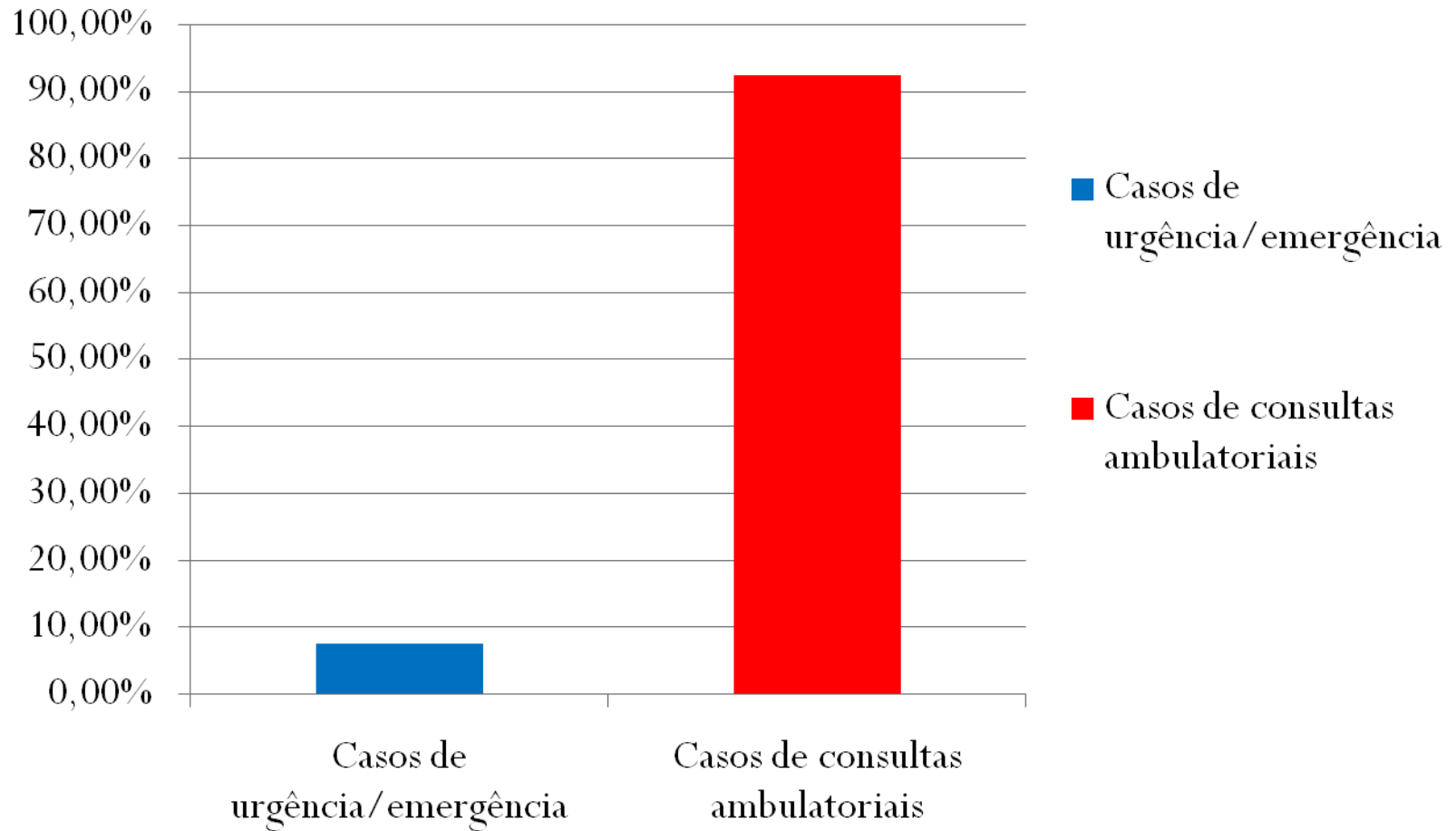
# UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

- **Posto e Saúde**: unidade destinada à prestação de assistência a uma determinada população, de forma programada ou não, por profissional de nível médio, com a presença intermitente ou não do profissional médico;
- **Centro de Saúde**: unidade básica de saúde: unidade para realização de atendimentos de atenção básica e integral a uma população, de forma programada ou não, nas especialidades básicas, podendo oferecer assistência odontológica e de outros profissionais de nível superior. A assistência deve ser permanente e prestada por médico generalista ou especialistas nessas áreas. Pode ou não oferecer SADT e pronto atendimento 24 horas.

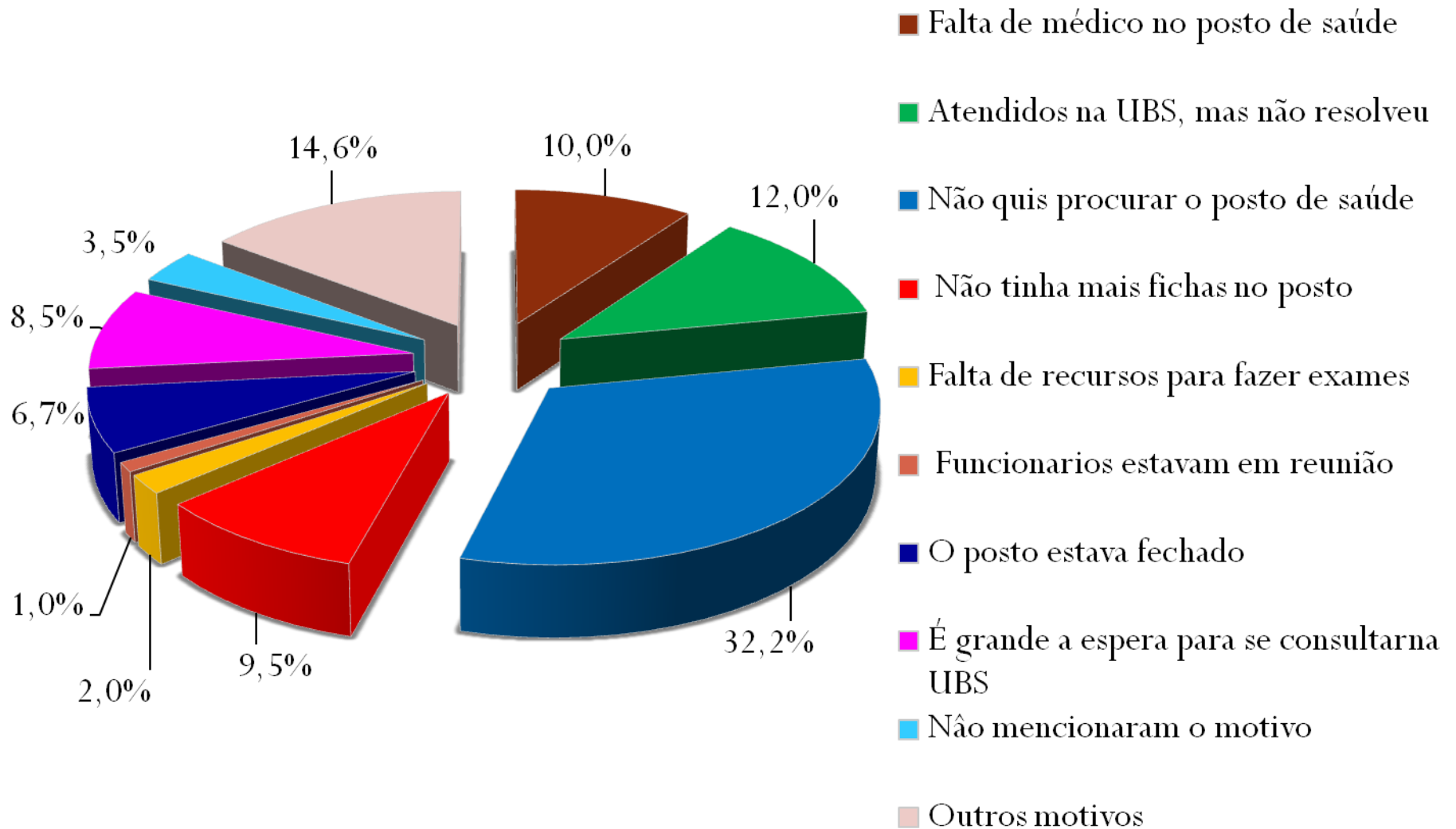
- **Unidade Mista**: unidade de saúde básica destinada à prestação de atendimento em atenção básica e integral à saúde, de forma programada ou não, nas especialidades básicas, podendo oferecer assistência odontológica e de outros profissionais, com unidade de internação, sob administração única. A assistência médica deve ser permanente e prestada por médico especialista ou generalista;
- Estando bem estruturadas, as unidades de saúde reduzirão as filas nos prontos-socorros e hospitais, o consumo abusivo de medicamentos e o uso indiscriminado de equipamentos de alta tecnologia. Isso porque os problemas de saúde mais comuns passam a ser resolvidos nas unidades básicas de saúde, deixando os ambulatórios de especialidades e hospitais cumprirem seus verdadeiros papéis, o que resulta em maior satisfação dos usuários e utilização mais racional dos recursos existentes.
- Fonte de Consulta: Ministério da Saúde



## GRÁFICO REPRESENTANDO OS CASOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E CASOS DE CONSULTAS AMBULATORIAIS OU DE ROTINA



# GRÁFICO REPRESENTANDO OS MOTIVOS ALEGADOS PELOS USUÁRIOS PARA VIR AO HOSPITAL MESMO QUANDO O CASO NÃO É DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA



- **Fontes**

- Site do Ministério da Saúde

- Site da SES

- **Agradecimentos**

- Aos servidores do Pronto Socorro;

- Aos usuários que participaram da pesquisa

- Aos serviços de saúde dos municípios envolvidos

FELIZES SÃO AS PESSOAS QUE FAZEM DO SEU OFÍCIO  
UM INSTRUMENTO PARA AUXILIAR O PRÓXIMO,  
COLABORANDO PARA UMA HUMANIDADE MAIS  
FRATERNAL, JUSTA E SOLIDÁRIA.  
ESTENDA SUA MÃO PARA A HUMANIZAÇÃO DO  
ATENDIMENTO.

**GTH - HDWC**