

Poster (Painel)**959-1 UTILIZAÇÃO DO SAMU PELOS USUÁRIOS COM DEMANDAS CLÍNICAS**

Autores: Giselda Quintana Marques (UFRGS - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL/PMPA - PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE) ; Maria Alice Dias da Silva Lima (UFRGS - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL)

Resumo

A utilização dos serviços de saúde depende de fatores que tem relação às características dos usuários, da capacidade de consumo avaliada pela oferta de serviços, pela renda e pela necessidade da pessoa quando apresentar um problema de saúde. Objetiva analisar a utilização do SAMU por usuários com demandas clínicas, identificando as características das demandas e os motivos de utilização do serviço. Foi utilizada a estratégia de triangulação de métodos, em que foram combinadas múltiplas estratégias de pesquisa, de forma a apreender as dimensões quanti-qualitativas do objeto. Os dados foram coletados no SAMU de Porto Alegre, utilizando dados dos boletins de atendimento (outubro, novembro e dezembro de 2008), entrevistas semi-estruturadas com 25 profissionais do SAMU e dados de observação do campo (setembro 2008 a março de 2009). Na análise quantitativa usaram-se frequências relativas e absolutas, na qualitativa foi utilizada a análise de conteúdo, com ordenação dos dados, classificação e análise final. Os resultados foram agrupados e analisados em 4 dimensões: Clínico-biológica (usuários demandavam o SAMU nas situações agudas ou crônicas em que o serviço agilizava o atendimento, dando suporte qualificado ao paciente) das características dos usuários (95,3% das demandas foi proveniente da população, na faixa etária entre 41 - 60 anos, os agravos eram, na sua maioria, de média e pequena gravidade, 53,5% eram do sexo masculino) econômica e social (por dificuldade financeira para o acesso por meios próprios aos serviços de urgência, por compaixão/solidariedade e pressão social) e da organização da atenção às urgências (que caracteriza as unidades hospitalares e de pronto atendimento como sendo as mais capacitadas tecnologicamente para o atendimento das urgências). Conclui-se que o usuário demandava o SAMU para responder suas necessidades, mesmo naquelas situações em que a demanda não correspondia aos critérios de prioridade da urgência. Entretanto, em muitas situações, os profissionais, mesmo crendo que as demandas não eram pertinentes encaminhavam usuários às portas das emergências ou pronto atendimentos que, também, respondiam de forma afirmativa a muitas dessas demandas, o que reforçava no ideário da população que esses eram os serviços mais preparados para esse tipo de atendimento. Sendo assim, a organização do SAMU influenciava e regulava o acesso da população ao sistema de urgências tomando-se uma ferramenta potente de uso.

Palavras-chave: Emergências, Serviços médicos de emergência, Necessidades e demandas de serviços de S