

eP2178

**Emergenciômetro: uma ferramenta de comunicação contribuindo para regular a lotação da emergência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre**

Elisa Kopplin Ferraretto, Michele Sbaraini Savaris, Joao Carlos Batista Santana, Maria Luiza Paz Machado, Eliziane Ferranti, Jose Pedro Kessner Prates Junior, Giordanna Guerra Andrioli, Silvana Teixeira Dal Ponte, Daiana Nunes de Oliveira, Morgana Pescado - HCPA

Introdução: Em 2016, o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) implantou mudanças nos processos da Emergência de adultos, em especial para regulação de encaminhamentos de pacientes, visando reduzir a superlotação. Para o êxito das ações, identificou-se a necessidade de dar transparência pública ao quadro de lotação. Objetivo: Criar ferramenta de comunicação com a sociedade sobre a lotação da Emergência, contribuindo para a decisão sobre a procura pelo setor e influenciando na redução do número de atendimentos de baixa complexidade. Métodos: Brainstorm em reunião do grupo multiprofissional responsável pelo projeto Nova Emergência e aplicação de técnicas de Comunicação. Resultados: Foi criado o Emergenciômetro, infográfico da lotação da Emergência, disponibilizado nos sites do HCPA na internet e intranet. Priorizaram-se conceitos de fácil entendimento, como a representação na forma de termômetro e uso de cores que remetem a padrões conhecidos: amarelo, Emergência atendendo casos enquadrados em seu perfil de complexidade; laranja, fechada, atendendo apenas casos graves; e vermelho, superlotada, só casos de risco de morte. O Emergenciômetro é atualizado três vezes ao dia, inclusive fins de semana e feriados, por equipe que se comunica utilizando o Whatsapp. Comparando-se os meses de janeiro a maio de 2016 com o mesmo período de 2017, observou-se redução de 35% no total de atendimentos em consultório. Quanto à complexidade, conforme classificação do Protocolo de Manchester, houve redução de 10% nos classificados como amarelos e aumento de 10% nos laranjas e 1% nos vermelhos. Conclusões: O Emergenciômetro contribui para o êxito das ações para reduzir a lotação da Emergência e focar seus atendimentos na alta complexidade. A ferramenta reforça o compromisso da instituição com o bom atendimento ao cidadão e com o Valor Institucional Transparência preconizado no Mapa Estratégico do HCPA. O benefício estende-se a toda população, especialmente pacientes que vêm do interior em busca de atendimento, que podem saber a lotação antes do deslocamento, empoderando-se da possibilidade de buscar assistência em outros locais. Autoridades podem subsidiar decisões de encaminhamento de pacientes com base nas informações da ferramenta. Associado às demais medidas do projeto Nova Emergência, o Emergenciômetro contribui para a reeducação da população quanto ao fluxo da rede SUS e otimização dos recursos de hospital terciário para pacientes de alta complexidade. Palavras-chaves: emergência, comunicação, superlotação