

Percepção dos profissionais de saúde sobre os usuários frequentes dos serviços de urgência e emergência: revisão integrativa

Recebido em: 07/03/2011

Aceito em: 14/04/2011

Aline Marques Acosta¹
Alisia Helena Weis Pelegrini²
Maria Alice Dias da Silva Lima³

Usuários frequentes dos serviços de urgência são um pequeno grupo de indivíduos que contribui bastante para a demanda desses serviços. Este artigo objetiva identificar e analisar a produção de conhecimento sobre a percepção dos profissionais de saúde sobre os usuários frequentes dos serviços de urgência e emergência. Trata-se de uma revisão integrativa de pesquisa em que foram selecionados cinco artigos que atenderam aos critérios de inclusão. Identificou-se que usuários frequentes são muitas vezes estigmatizados pelos profissionais de saúde, embora haja um envolvimento afetivo entre eles. Sugere-se que sejam realizados novos estudos para qualificar a assistência ao usuário.

Descritores: Enfermagem em Emergência, Serviços Médicos de Emergência, Serviço Hospitalar de Emergência.

Perception of health professionals about the frequent users of emergency services and rescue: integrative review

Frequent users of emergency services are a small group of individuals that contribute considerably to the demand for these services. This article aims to identify and analyze the production of knowledge about the perception of health professionals on frequent users of urgency services and emergency services. It is an integrative review research in which five articles were selected that met the inclusion criteria. It was identified that heavy users are often stigmatized by health professionals, although there is an emotional involvement among them. It is suggested that further studies be conducted to qualify the user assistance.

Descritores: Emergency Nursing, Emergency Medical Services, Emergency Service Hospital.

La percepción de los profesionales de la salud acerca de los usuarios frecuentes de los servicios de emergencia y rescate: revisión integradora

Los usuarios frecuentes de los servicios de emergencia son un pequeño grupo de personas que contribuye considerablemente a la demanda de estos servicios. Este artículo tiene como objetivo identificar y analizar la producción de conocimiento sobre la percepción de los profesionales de la salud en los usuarios frecuentes de los servicios de emergencia. Se trata de una revisión integradora de investigación en el que cinco artículos fueron seleccionados que cumplen los criterios de inclusión. Se identificó que los grandes consumidores a menudo son estigmatizados por los profesionales de la salud, aunque hay una implicación emocional entre ellos. Se sugiere que se hagan nuevos estudios para calificar la atención del usuario.

Descritores: Enfermería en Emergencia, Servicios Médicos de Emergencia, Servicios Hospitalarios de Emergencia.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, os serviços de urgência e emergência experimentaram um aumento na demanda de pacientes. Devido à constante preocupação com a sobrecarga de trabalho e a superlotação desses serviços, profissionais da saúde e estudiosos têm focalizado o interesse em usuários frequentes de serviços de urgência e emergência, um grupo de indivíduos que contribui bastante para a procura desses serviços⁽¹⁾.

Também denominadas *frequent flyers* (utilizadores frequentes) e *heavy users* (usuários pesados), usuários frequentes são aqueles indivíduos que fazem muitas visitas a serviços de emergência em determinado período, obtendo inúmeras readmissões no serviço⁽²⁾. Esses usuários, embora sejam um pequeno grupo comparado ao total de pacientes, correspondem a uma elevada porcentagem da demanda nos serviços de urgência^(1,3-6).

Estudos indicam que indivíduos que procuraram os serviços de

urgência quatro vezes ou mais no período de um ano correspondem a 0,3% do total de pacientes no Canadá⁽²⁾, 3,9% nos Estados Unidos⁽⁵⁾, 4% na Suécia⁽⁷⁾ e 9,7% em Portugal⁽⁶⁾, contribuindo de 18% a 33% pela procura pelos serviços de urgência^(1,5-7).

Tanto nos pronto-atendimentos quanto nos ambulatoriais, profissionais se sentem incomodados e desmotivados a atender a demanda frequente e, muitas vezes, estigmatizam os usuários. Um estudo identificou que termos como "abusadores do sistema de saúde" e "pesadelos" eram usados por enfermeiras de um serviço de emergência para se referir a esses usuários, já que, para elas, os usuários procuram atendimento por motivos inapropriados para o serviço⁽⁸⁾.

O estudo e a compreensão dos significados e valores dos profissionais que atendem os usuários frequentes podem favorecer a elaboração de estratégias para qualificar a assistência desses

1 Enfermeira. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.

2 Enfermeira. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFRGS.

3 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Associada da Escola de Enfermagem da UFRGS. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do CNPq. E-mail: malice@enf.ufrgs.br.



indivíduos em todos os níveis da atenção à saúde, sendo importante para a área da enfermagem, que é responsável pelo gerenciamento e pela assistência no serviço.

Assim, este artigo tem como objetivo identificar e analisar a produção de conhecimento sobre a percepção dos profissionais de saúde sobre os usuários frequentes dos serviços de urgência e emergência.

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa de pesquisa, método que sintetiza estudos empíricos e teóricos já publicados, possibilitando conclusões gerais sobre um fenômeno particular e apresentando o estado da arte. Esse método é considerado muito importante para a ciência e prática em enfermagem. Cinco etapas são descritas para o desenvolvimento da revisão integrativa, a saber: identificação do problema; busca na literatura; avaliação dos dados; análise dos dados; e apresentação da revisão integrativa ou síntese do conhecimento⁽⁹⁾.

Para a identificação do problema, formulou-se a seguinte pergunta norteadora do estudo: qual é a produção de conhecimento sobre a percepção dos profissionais de saúde sobre os usuários frequentes dos serviços de urgência e emergência?

Os critérios de inclusão utilizados para estabelecer a amostra foram: artigos de pesquisa; teóricos; de reflexão; revisões; e relatos de experiência que abordam a percepção dos profissionais de saúde sobre os usuários frequentes dos serviços de urgência e emergência, publicados no período de janeiro de 2000 a outubro de 2010, nos idiomas inglês, espanhol e português, com acesso on-line ao texto completo.

Foram utilizados os descritores controlados dos Descritores em Ciência da Saúde (DeCS) "Serviços Médicos de Emergência", "Serviço Hospitalar de Emergência" e "Enfermagem em Emergência" e as do *Medical Subject Headings* (MeSH) *Emergency Hospital Service*, *Emergency Nursing* e *Emergency Medical Services*. Para reduzir e restringir os vieses da busca de artigos, foram acrescentados os descritores não-controlados "usuários frequentes", "frequent flyers" e "heavy users".

A busca ocorreu em setembro e outubro de 2010, concomitantemente, nas bases de dados *Science Direct*, Cinahl, Medline, Lilacs e Scielo. Realizaram-se todas as combinações possíveis entre os descritores em cada base de dados. Assim, foram encontrados 434 artigos, sendo 314 da base *Science Direct*, 27 da CINAHL, 31 da Medline, 62 da Lilacs e nenhum do Scielo.

Primeiramente, pela leitura do título e resumo e pela aplicação dos critérios de inclusão, 30 artigos foram selecionados. No entanto, após a leitura detalhada do material, optou-se por excluir 25 publicações que não apresentavam resultados ou discussões diretamente relacionados à temática. Dessa forma, a amostra final foi composta de cinco artigos científicos.

A fim de conseguir mais precisão nos resultados obtidos, a busca de literatura foi realizada de forma independente por dois avaliadores, que utilizaram as mesmas bases de dados e termos. Ao fim das buscas, não houve discordâncias nos resultados, e por isso não foi necessária a consulta de um terceiro avaliador.

Para a avaliação dos dados, foi elaborado um roteiro de coleta de

dados que contempla informações sobre o artigo, como autores, título, periódico, palavras-chave, objetivo, tipo de estudo, amostra, local, técnica de coleta de dados, resultados e conclusões.

A análise de dados foi realizada em duas etapas. Na primeira, para descrever a caracterização dos artigos encontrados, foram realizados cálculos de frequência simples e relativa. Na segunda etapa, procedeu-se a leitura detalhada das publicações e realizou-se a análise do conteúdo dos artigos.

O projeto desta revisão foi aprovado pela Comissão de Pesquisa da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Compesq/EE UFRGS) em agosto de 2010. Considerando-se os aspectos éticos, nesta revisão integrativa é assegurada a autoria dos artigos pesquisados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os artigos científicos incluídos nesta revisão estão descritos no quadro 1, que sintetiza informações sobre o ano de publicação, o tipo de estudo, principais resultados e conclusões.

Os cinco artigos analisados nesta revisão são oriundos dos Estados Unidos⁽¹⁰⁻¹⁴⁾. Não foram encontrados trabalhos nos idiomas português e espanhol. Concernente à fonte, os artigos foram publicados em três periódicos internacionais: o *Annals of Emergency Medicine*^(10,14), o *Emergency Medical Services*⁽¹²⁻¹³⁾ e o *Journal of Emergency Nursing*⁽¹¹⁾, dois desses específicos da área da medicina e um da enfermagem. Com relação ao ano de publicação, identificou-se que 60% foram publicados entre 2001 e 2004⁽¹⁰⁻¹³⁾. Acerca do tipo de estudo utilizado, verificou-se a predominância de artigos não empíricos, já que três são teóricos de reflexão⁽¹¹⁻¹³⁾, um é ensaio teórico⁽¹⁰⁾ e um é relato de experiência⁽¹⁴⁾.

A definição de usuário frequente ainda não é bem determinada, já que não há clara ruptura entre a distribuição de frequência esperada para usuários frequentes e não frequentes. Identificou-se, pelos relatos dos trabalhos analisados, que os profissionais de saúde consideram usuários frequentes aqueles indivíduos que utilizam mensalmente o serviço de emergência^(10-12,14). Em estudo no Canadá⁽²⁾, pela facilidade de reconhecimento dos profissionais, já havia sido utilizada essa definição, embora diversos pesquisadores preferam usar um limiar mais baixo, de no mínimo quatro ou cinco visitas no período de um ano^(1,5-7).

Trabalhadores dos serviços de urgência referem distinguir os usuários que são bastante frequentes no serviço pelo nome, assim como reconhecem suas morbidades e queixas que os levam a procurar assistência⁽¹⁰⁻¹⁴⁾. Estudiosos descreveram que, muitas vezes, os profissionais de um serviço de emergência escrevem a nota de admissão de um usuário frequente antes mesmo de entrevistá-lo ou examiná-lo, demonstrando que as queixas e histórias prévias já eram conhecidas pelos profissionais⁽¹⁰⁾. Nos serviços pré-hospitalares móveis, os profissionais também reconhecem o endereço e, inclusive, a peça da residência onde geralmente ficam os pacientes que solicitavam atendimento repetidamente⁽¹²⁾.

O fato de as queixas dos usuários frequentes não serem novidade para os profissionais que os atendem rotineiramente pode mascarar a gravidade real dos problemas de saúde. Adverte-se para o descaso dos profissionais no atendimento dado aos usuários frequentes, pois, embora as queixas sejam difusas e não



caracterizadas como urgentes na maioria das vezes, os usuários podem apresentar um problema sério e real e, se não avaliado e tratado corretamente, pode causar complicações para o paciente, para o profissional e para o serviço⁽¹³⁾.

Identificou-se, nos artigos analisados, que o atendimento aos usuários frequentes é muitas vezes uma incógnita para os profissionais da saúde^(10,12,14). Alguns médicos receitam as mesmas medicações toda vez que os atendem, outros meramente observam os sinais vitais e alguns até evitam que eles sejam atendidos no serviço⁽¹⁰⁾.

Em estudo nos Estados Unidos, enfermeiros dos serviços de emergência referiram que é notável a diferença na conduta de médicos novatos daqueles que já conhecem os usuários frequentes. Novos estagiários e residentes, por não distinguirem esses indivíduos dos demais, logo nas primeiras visitas do usuário, atendem com cuidado todas as necessidades da pessoa. Porém, em apenas um mês de trabalho, eles já se tornam hostis àqueles usuários⁽⁸⁾.

No que tange aos motivos da demanda dos serviços de urgência pelos usuários frequentes na percepção dos profissionais da saúde, os fatores socioeconômicos, tais como fome, falta de moradia, solidão e abuso de substâncias ilícitas, são citados nos artigos analisados⁽¹¹⁻¹²⁾. A vulnerabilidade socioeconômica dos usuários frequentes é discutida por diversos autores em trabalhos anteriormente publicados^(3,15-17). Estudos identificaram que, assim como os profissionais percebem, muitos dos usuários frequentes têm baixas condições de moradia, por viverem em bairros menos favorecidos⁽¹⁵⁾, ou são moradores de rua, embora a maioria tenha casa própria⁽³⁾. Além disso, constatou-se anteriormente que a percepção de suporte social é mais baixa nesses usuários^(3,16). Nos Estados Unidos, identificou-se que grande parte dos usuários frequentes não estava empregada⁽¹⁶⁾ e que 33% tinham renda familiar abaixo do nível de pobreza do país⁽¹⁷⁾.

Diferentemente do relato dos profissionais de saúde, pesquisas

indicam que a porcentagem de usuários frequentes com problemas relacionados ao álcool/drogas é baixa, entre 3% e 4%, sendo, contudo, mais comum nesses indivíduos⁽³⁻⁴⁾.

Para os profissionais da saúde, usuários frequentes procuram assistência nos serviços de urgência por condições que poderiam ser mais bem abordadas em clínicas ou ambulatórios⁽¹¹⁾. Em estudo anterior, evidenciou-se que, para a maioria dos médicos de emergência, a queixa desses usuários é inapropriada para o serviço⁽¹⁸⁾. Os profissionais sentem às vezes que é um desperdício de tempo e recursos o atendimento de pessoas com problemas menos urgentes e que isso dificulta o atendimento às situações reais de urgência⁽¹¹⁻¹²⁾.

A discussão sobre o uso (in)devido dos serviços é bastante extensa e complexa, já que envolve o conceito de urgência. Para os profissionais, as urgências estão relacionadas às questões biomédicas que comprometem a vida e, para a população, a necessidades variadas (angústia, abandono e a miséria) que precisam de solução imediata⁽¹⁹⁻²⁰⁾.

Mesmo assim, em estudo anterior, obtiveram-se evidências que indicam que a utilização dos serviços de emergência pelos usuários frequentes é tão apropriada quanto a dos não-frequentes. Os usuários frequentes têm saúde mais precária se comparada à dos demais pacientes e, então, espera-se que eles utilizem mais vezes o serviço. Além disso, eles têm maiores taxas de mortalidade e maior probabilidade de obterem uma internação hospitalar⁽⁴⁾.

Para alguns profissionais, a relação deles com o usuário também pode ser um dos motivos pelos quais esses procuram assistência no serviço⁽¹⁰⁾. O vínculo e a confiança formados a partir dos inúmeros encontros podem influenciar na escolha do indivíduo na procura pelo serviço de saúde.

Constatou-se que, com o tempo e crescente vínculo, usuários

Quadro 1 – Estudos sobre os usuários frequentes dos serviços de urgência segundo ano de publicação, autores, tipo de estudo e principais resultados e conclusões

Ano	Autores	Tipo de estudo	Principais resultados
2001	Schaulis, Snoey ⁽¹⁰⁾	Ensaio teórico	O atendimento ao usuário mais frequente do serviço de atendimento era uma incógnita. Alguns profissionais ignoravam as queixas do usuário, que, após sofrer um acidente vascular encefálico, lembrou os profissionais a severidade de suas doenças crônicas
2003	Hackenschmidt ⁽¹¹⁾	Teórico de reflexão	Usuários frequentes nem sempre estão abusando do sistema, mas são vistos como se estivessem. Eles precisam de assistência nos diferentes níveis de atenção à saúde
2004	Dick ⁽¹²⁾	Teórico de reflexão	É muito importante escutar o que o usuário frequente está tentando dizer, mesmo achando que é um desperdício de recursos do sistema de saúde. Contudo, até solidão pode ser uma urgência
2007	Smith ⁽¹³⁾	Teórico de reflexão	Para os profissionais, a assistência a usuários frequentes é menos glamourosa. O atendimento adequado ao usuário frequente dos serviços de urgência, além de melhorar a saúde do paciente, evita o gasto com processos judiciais
2009	Abbott ⁽¹⁴⁾	Relato de experiência	Profissionais têm um dilema no tratamento de usuários frequentes, que é evitar uma admissão na emergência superlotada, ou reconhecer a incapacidade da equipe e do próprio usuário em tratar a doença. Profissionais desconfiam da queixa e estigmatizam o usuário frequente. Sentem frustração por não ter conseguido fazer mais



frequentes solicitam um nível de envolvimento afetivo mais profundo por parte dos enfermeiros e médicos, o que gera um sentimento de carinho entre eles⁽¹⁰⁾. Em estudo realizado com enfermeiros, identificou-se que muitas vezes eles consideram os usuários frequentes como parte da família, já que conhecem seus familiares e suas histórias de vida⁽⁶⁾.

No entanto, outro sentimento comum entre os profissionais de saúde em relação a esses usuários é a frustração^(10,13-14). Os profissionais de serviços de urgência e emergência, por focarem seus interesses e energias para os casos de maior gravidade, ficam decepcionados quando precisam realizar atendimentos com menor situação crítica, como a assistência aos usuários frequentes, na percepção deles⁽¹³⁾, e quando a forma de lidar com esses indivíduos foge do que eles aprenderam na faculdade e na residência⁽¹⁰⁾.

Além disso, trabalhadores dos serviços de urgência sentem-se incapacitados para auxiliar esses usuários, o que gera sentimento de frustração^(10,14). Mesmo que enfermeiros de serviços de emergência sejam extremamente capacitados para providenciar cuidados rápidos para salvar vidas, eles não têm tempo, energia nem recursos para direcionar cuidados para problemas que não têm tratamento rápido, gerando decepção e frustração tanto para os pacientes quanto para os profissionais⁽¹¹⁾. A decepção dos profissionais é ainda maior quando o usuário frequente se recusa a se responsabilizar pela própria saúde e se torna uma responsabilidade dos profissionais⁽¹⁰⁾.

Todos esses sentimentos, positivos e negativos, ligados à percepção de que os usuários frequentes procuram assistência

por motivos inadequados e que utilizam em excesso o sistema de saúde, podem estar causando a estigmatização desses usuários por parte dos profissionais dos serviços de urgência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Identificou-se que, na percepção dos profissionais de saúde, os usuários procuram os serviços de urgência e emergência frequentemente por motivos socioeconômicos e, muitas vezes, inadequados para o serviço, discordando de alguns achados científicos.

Foram observados sentimentos opostos de carinho e frustração, ligados à percepção de que os usuários frequentes abusam do sistema de saúde. Identificou-se também o grande interesse dos pesquisadores dos Estados Unidos em estudar a temática. Constatou-se que a maior parte da produção científica é publicada em periódicos da medicina, o que indica que há uma escassez de estudos sobre o saber e o fazer da enfermagem em relação a temática.

Evidencia-se uma deficiência de estudos que abordem as percepções dos profissionais de saúde frente a esses indivíduos. Propõe-se, então, que sejam desenvolvidos estudos nacionais e internacionais para conhecer os significados e as relações humanas dos usuários frequentes e dos profissionais de saúde. Sugere-se que sejam realizados estudos principalmente na área da enfermagem, a fim de qualificar o atendimento e o vínculo entre profissional e usuário, a partir da compreensão da percepção da equipe de trabalho sobre esses indivíduos.

Referências

1. LaCalle E, Rabin E. Frequent users of Emergency Departments: the myths, the data, and the policy implications. *Ann Emerg Med.* 2010;56(1):42-8.
2. Chan BT, Ovens HJ. Frequent users of Emergency Departments: do they also use family physicians' services? *Can Fam Physician.* 2002;48:1654-60.
3. Blank FSJ, Li H, Henneman PL, Smithline HA, Santoro JS, Provost D. A descriptive study of heavy Emergency Department Users at an Academic Emergency Department reveals heavy ED users have better access to care than average users. *J Emerg Nurs.* 2005;31(2):139-44.
4. Fuda KK, Immekus R. Frequent users of Massachusetts Emergency Departments: a statewide analysis. *Ann Emerg Med.* 2006;48(1):9-15.
5. Mandelberg JH, Kuhn RE, Kohn MA. Epidemiologic analysis of an urban, Public Emergency Department's frequent users. *Acad Emerg Med.* 2000;7(6):637-46.
6. Oliveira A. Hiperutilizadores e urgência. *Acta Med Port.* 2008;21(6):553-8.
7. Hansagi H, Olsson M, Sjöberg, Tomson Y, Göransson S. Frequent use of the hospital emergency department is indicative of high use of other health care services. *Ann Emerg Med.* 2001;37(6):561-7.
8. Malone RE. Almost "like family": emergency nurses and frequent flyers. *J Emerg Nurs.* 1996;22(3):176-83.
9. Whittemore R, Knalf K. The integrative review: updates methodology. *J Adv Nurs.* 2005;52(5):176-83.
10. Schaulis MD, Snoey ER. Three years, a thousand visits: a case study of the ultimate frequent flyer. *Ann Emerg Med.* 2001;38(1):87-9.
11. Hackenschmidt A. Should access to emergency departments be limited for "frequent fliers"? *J Emerg Nurs.* 2003;29(5):486-8.
12. Dick T. Frequent flyer: Loneliness is an emergency, when it's yours. *Emerg Med Serv.* 2004;33(12):68.
13. Smith M. How's your frequent flyer Program? *Emerg Med Serv.* 2007;36(7):25.
14. Abbott J. Even "frequent flyers" die. *Ann Emerg Med.* 2009;54(6):840.
15. Chan BT, Ovens HJ. Chronic Migraineurs: an important subgroup of patients who visit emergency departments frequently. *Ann Emerg Med.* 2004;43(2):238-42.
16. Sandoval E, Smith S, Walter J, Schuman SAH, Olson MP, Striefler R, et al. A comparison of frequent and infrequent visitors to an urban emergency department. *J Emerg Med.* 2010;38(2):115-21.
17. Hunt KA, Weber EJ, Showstack JA, Colby DC, Callahan ML. Characteristics of Frequent Users of Emergency Departments. *Ann Emerg Med.* 2006;48(1):1-8.
18. Mehl-Madrona LE. Prevalence of psychiatric diagnoses among frequent users of rural emergency medical services. *Can J Rural Med.* 2008;13(1):22-30.
19. Pelegrini AHW, Santos JLG, Marques GO, Ciconet RM, Lima MADS. Organization of health services attention to emergencies: narrative review [Internet]. [citado em 25 Feb 2011]. Disponível em: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/j.1676-4285.2010.2888/657>.
20. Barrier G. Les appels d'urgence au Samu. *C R Seances Acad Sci III.* 2001;324(7):663-6.