

REL162 - DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA EDUCATIVA SOBRE ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS COM USUÁRIOS DA REDE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

LUCI SELMA FERREIRA DE FREITAS FARIAS¹; SELMA BORGES ARAÚJO¹; MARA EUNICE BARROS MODESTO¹; LOURDES DE OLIVEIRA GOMES²; EUZÉBIO OLIVEIRA³

luciselma@hotmail.com

¹Graduação, ²Mestrado, ³Doutorado

Faculdade Metropolitana da Amazônia (FAMAZ), Universidade Federal do Pará (UFPA)

Introdução: A Rede de Urgência e Emergência (RUE) se caracteriza pelos serviços de alta complexidade que oferece. Compõem um importante elemento de atenção à saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), necessitando de infraestrutura, recursos específicos e de profissionais capacitados, que atendam aos usuários de forma eficaz, já que há diversos fatores contribuem para a superlotação de serviço dificultando a garantia de um atendimento de qualidade. Na intenção de reorganizar o serviço o Ministério da Saúde propõe a implementação do Acolhimento com Classificação de Riscos (ACCR) para que haja um atendimento rápido e organizado. Porém pressupõem-se que a falta de conhecimento dos usuários constitui-se em uma grande barreira para a consolidação dessa importante ferramenta. Este relato de experiência tem como proposta evidenciar o desenvolvimento de uma tecnologia educativa por acadêmicos de enfermagem com os usuários da RUE na intenção buscar novas técnicas que facilitem o trabalho de enfermagem no conhecimento dos usuários sobre ACCR e os serviços da RUE. **Objetivos:** O objetivo deste estudo é socializar a experiência de estudantes de enfermagem durante a disciplina de Urgência e Emergência no desenvolvimento de uma tecnologia educativa em saúde. **Descrição da Experiência:** Trata-se de um relato de experiência, tipo de estudo pesquisa-ação na criação e aplicação de tecnologia educativa em saúde com usuários da Rede de Urgência e Emergência de ambos os sexos maiores de idade, em uma Unidade de Pronto Atendimento III (UPA III) no município de Ananindeua-PA. Foram realizados encontros das 09:00h às 11:00h, duas vezes na semana no mês de outubro de 2015. A motivação para realização da pesquisa foram as aulas de Urgência e Emergência em que foi identificado a superlotação dos serviços de U.E dificultando o ACCR pela enfermagem. Em seguida ocorreu a realização do levantamento de questões a respeito do conhecimento que os usuários tinham sobre ACCR. Foi realizado o recorte das questões referidas pelos participantes da pesquisa e assim prevaleceu o tema Tecnologia Educativa para usuários da RUE. Fases do estudo: Aproximação dos estudantes com os usuários durante a espera pelo atendimento; Planejamento de como seria realização da ação com os usuários; Criação da tecnologia educativa em saúde: Turma do ACCR; Avaliação da Tecnologia pelo Usuário. **Resultados:** Os acadêmicos explicaram sobre ACCR . Deixando claro a importância desta ferramenta para a organização do serviço e garantia de que todos sejam atendidos. Este momento foi caracterizado pelo estabelecimento de estratégias para abordar os pacientes, já que estes serviços apresentam um fluxo próprio de Urgência e Emergência. Para tanto a equipe se posicionou em pontos estratégicos na unidade por exemplo: Próximo às filas e salas de espera, alcançando pacientes e acompanhantes. Após esta fase os usuários receberam a tecnologia educativa nomeada A Turma do ACCR como estratégia para associação entre conhecimento exposto e o conteúdo do folder que apresenta em sua estrutura um diálogo entre uma enfermeira e os personagens que

representavam pelas cores da classificação de riscos, bem como os casos clínicos que representam cada cor e os serviços que não são oferecidos pela UPA. As perguntas dos personagens para a enfermeira foram baseadas nas dúvidas colhidas com os usuários no levantamento de questões pelos facilitadores. Em todo momento a equipe auxiliou na identificação da sequência do diálogo. Em seguida os acadêmicos para avaliar o nível de absorção do assunto exposto ao usuário, citaram alguns casos clínicos característicos de cada cor e os usuários puderam classificar os casos utilizando os personagens da classificação de riscos entregue aos participantes nesse momento. Os participantes reconheceram a prioridade dos casos classificados graves identificados com a cor vermelha e concordaram com os objetivos ACCR que visa organização e prioridade de cada caso para uma assistência de qualidade. Identificaram que pacientes classificados com a cor amarela também se encontram em estado de saúde com risco de morte e será assistido de forma criteriosa pela equipe de saúde. Compreenderam que os classificados com a cor Azul serão orientados e encaminhados à uma UBS ou a um Hospital próximo de sua casa. Ao avaliarem a tecnologia demonstraram satisfação referindo ser de fácil entendimento e apresentaram a proposta aos facilitadores no sentido de ampliar este tipo ação e aumentar a frequência das mesmas. Percebeu-se que as principais queixas dos usuários, confirmam o que a literatura diz a respeito dos sinais clínicos que tornam o atendimento prioritário em casos de emergência e os caracterizados como não urgência havendo a existência de uma lacuna entre a percepção do usuário e a do profissional de saúde sobre o conceito de Urgência e Emergência. **Conclusão ou Considerações Finais:** O desenvolvimento de tecnologias educativas com os usuários da RUE foi um instrumento que facilitou a troca de conhecimentos pois o método proposto considerou as características deste público e os serviços procurados por estes. É de extrema relevância do uso de instrumentos pelo profissional da enfermagem que atua na RUE para promover o esclarecimento de dúvidas do usuário em relação ao atendimento que procuram e a maneira como este deve acontecer. Nesse sentido o enfermeiro como educador atua como facilitador do processo ensino aprendizagem e ao mesmo tempo, permite que o conhecimento contribua para que o usuário realize a busca de serviços no lugar certo e recebam assistência de qualidade. Esse profissional precisa valorizar a realidade em que o indivíduo está inserido e a partir desse princípio iniciar uma busca da construção de ferramentas que venham contribuir para o funcionamento do Acolhimento com Classificação de Riscos afim de garantir o atendimento do usuário. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** A relevância deste estudo está no sentido de divulgar resultados importantes para a realização da educação em saúde, e também visa influenciar enfermeiros, acadêmicos de enfermagem e demais profissionais da saúde, a utilizarem além da fundamentação científica e da competência técnica, também devem considerar e buscar o conhecimento da realidade, dos sentimentos, necessidades e desejos do paciente sob sua orientação e a partir desse contexto apropriar-se de instrumentos adequados e adaptados para o público envolvido no propósito de promover que o usuário absorva e identifique informações que o nortearão a tomadas de decisões seguras. Questões como estas devem ser consideradas pelo enfermeiro no intuito de contribuir para que o usuário seja acolhido e receba um atendimento de qualidade por meio do Acolhimento com Classificação de Riscos. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** A relevância deste estudo está no sentido de divulgar resultados importantes para a realização da educação em saúde, e também visa influenciar enfermeiros, acadêmicos de enfermagem e demais profissionais da saúde, a utilizarem além da fundamentação científica e da competência técnica, também devem considerar e buscar o conhecimento da realidade, dos sentimentos, necessidades e desejos do paciente sob sua orientação e a

partir desse contexto apropriar-se de instrumentos adequados e adaptados para o público envolvido no propósito de promover que o usuário absorva e identifique informações que o nortearão a tomadas de decisões seguras. Questões como estas devem ser consideradas pelo enfermeiro no intuito de contribuir para que o usuário seja acolhido e receba um atendimento de qualidade por meio do ACCR.

Referências Bibliográficas:

DAMASCENO, F. P. C.; SILVA, L. G.; MENEZES, M. O.; SILVA, D. P. Acolhimento Com Classificação de Risco na Rede de Urgência e Emergência: Perspectivas para Enfermagem 2014

PORTARIA GM/MS 675 (DE 30 DE MARÇO DE 2006) Aprova Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, que consolida os Direitos e Deveres do Exercício da Cidadania na saúde em todo o País.

MENELAU, S. SANTOS, P. M. F.; CASTRO, B. G. A.; NASCIMENTO, T. G.; Realizar pesquisa sem ação ou pesquisa-ação na área de Administração? Uma reflexão Metodológica. São Paulo, 2015.