

Simpósio Interdisciplinar de Saúde
6ª Mostra de Experiências Exitosas do Município de
Catanduva
6º Prêmio “Carlos Roberto Surian”

NORMAS PARA INSCRIÇÃO DO TRABALHO

• **Título da Experiência**

A upa acolhendo o idoso com receita de vó: pitada de amor, carinho e empatia.

- Eixo 10- Tecnologia e Inovação
- **Início da Experiência:** Janeiro de 2024
- **Dados dos Autores:**
 - Nome completo: Audrey Caroline Arem
 - CPF: 41987169867
 - e-mail: audreycarolinearem@hotmail.com
 - Telefone: 17 997260272
 - Instituição: UPA 24h
 - Nome completo: Beatriz dos Santos Thimóteo
 - CPF: 38346297823
 - e-mail: beatriz_timoteo@hotmail.com
 - Telefone: 17 996158021
 - Instituição: UPA 24h
 - Nome completo: Evandro Neves
CPF: 40777547805
 - e-mail: Evandro_neves.en@hotmail.com
 - Telefone: 17 991303768
 - Instituição: UPA 24h
 - Nome completo: Nelson Alves Pinheiro Neto
CPF: 39191901812
 - e-mail: nel_netto19@hotmail.com
 - Telefone: 17 996530197
 - Instituição: UPA 24h
 - Nome completo: Tiago José Aio de Freitas
 - CPF: 38741082877
 - e-mail: Ftiago642@gmail.com
 - Telefone: 17 997526299
 - Instituição: UPA 24h
 - Nome completo: Tatiana de Oliveira Alonso
 - CPF: 32559786885
 - e-mail: tatiana.alonso@maestrosistemas.com.br
 - Telefone: 19 998522346
 - Instituição: Maestro Sistemas

Dados do Trabalho

Unidade:

Unidade de Pronto Atendimento - UPA 24h “Dr. Atílio Cardarelli Cypriano”

Endereço: Avenida Teodoro Rosa Filho, 1500 Pq. Iracema

Autor (es) (Nome completo sem abreviar):

- Beatriz dos Santos Thimóteo
- Nelson Alves Pinheiro Neto
- Tiago José Aio de Freitas
- Evandro Neves
- Audrey Caroline Arem
- Tatiana de Oliveira Alonso

Apresentação da INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA:

Introdução

A superlotação nos serviços de urgência e emergência é um desafio recorrente no Brasil, sendo o processo de classificação de risco, essencial para garantir que os casos mais graves sejam atendidos prioritariamente. Entretanto, esse processo apresenta desafios relacionados à equidade no atendimento, sobretudo em populações vulneráveis como a idosa.

No ano de 2024, a UPA de Catanduva enfrentou esse problema de forma inovadora, utilizando a tecnologia como aliada para otimizar fluxos, reduzir esperas e garantir maior eficácia no cumprimento das normativas legais, especialmente o Decreto Nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Esse decreto assegura a prioridade no atendimento à população, condicionada à avaliação médica da gravidade, o que exige equilíbrio entre eficiência e respeito aos direitos desse grupo.

Portanto a escolha do eixo temático de tecnologia para abordar esse tema surge da necessidade de resolver problemas críticos no atendimento em saúde. Dados de nossas unidades revelaram que a espera prolongada e a percepção de falta de prioridade estavam impactando negativamente a experiência de pacientes idosos nos serviços de urgência.

Apresentação do OBJETIVO (s):

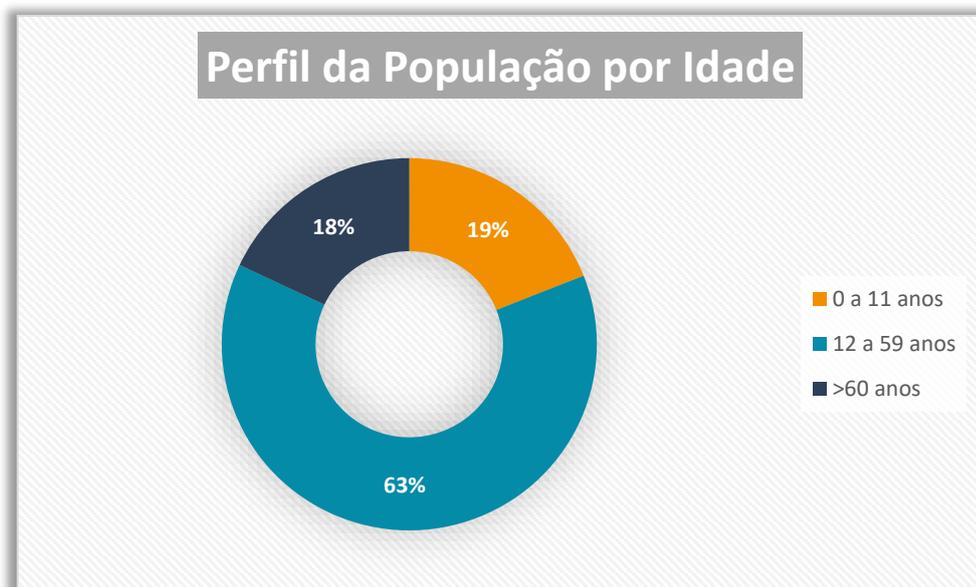
O trabalho apresentado neste simpósio visa compartilhar os resultados positivos dessa experiência, que pode servir de modelo para outras localidades enfrentarem desafios semelhantes, demonstrando que a tecnologia pode transformar realidades críticas na saúde pública.

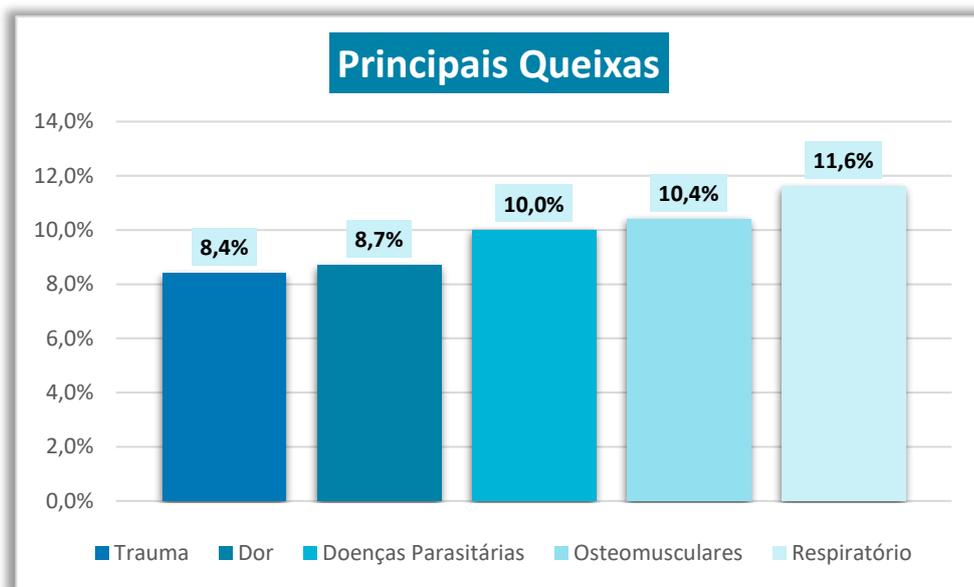
Apresentação da METODOLOGIA:

Este estudo utilizou uma abordagem **quantitativa, descritiva e comparativa**, com o objetivo de avaliar o impacto das melhorias tecnológicas implementadas no sistema de classificação de risco na UPA de Catanduva em 2024.

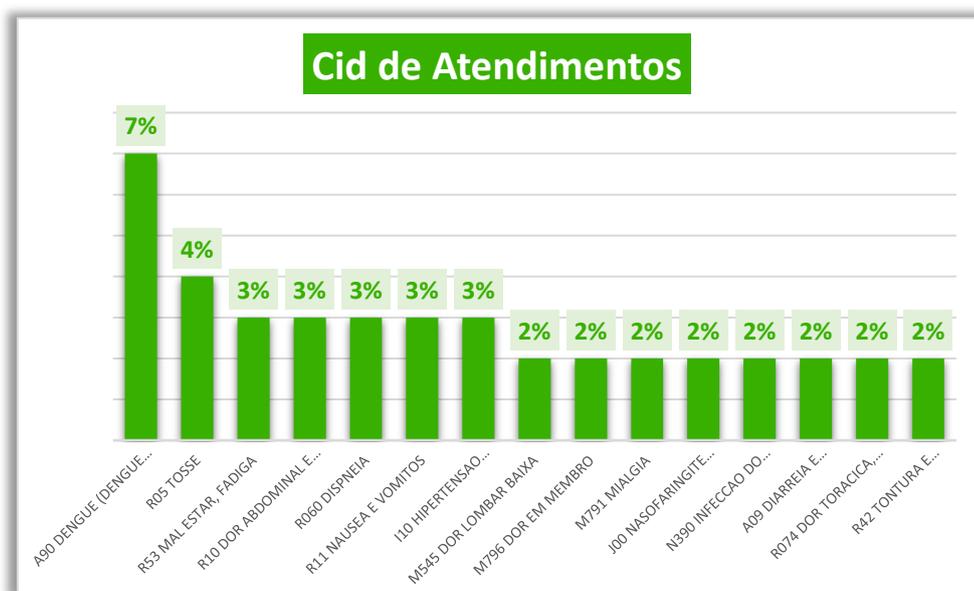
Apresentação do RESULTADO(s):

A superlotação é um dos principais desafios nos serviços de saúde de urgência. Para entender melhor as demandas da UPA de Catanduva e implementar soluções, foi realizado um levantamento do perfil da população atendida e seus problemas de saúde. O estudo revelou que 18% dos pacientes eram idosos (>60 anos), com queixas como doenças respiratórias, parasitárias, traumáticas, osteomusculares e dores crônicas (gráficos 1 e 2).

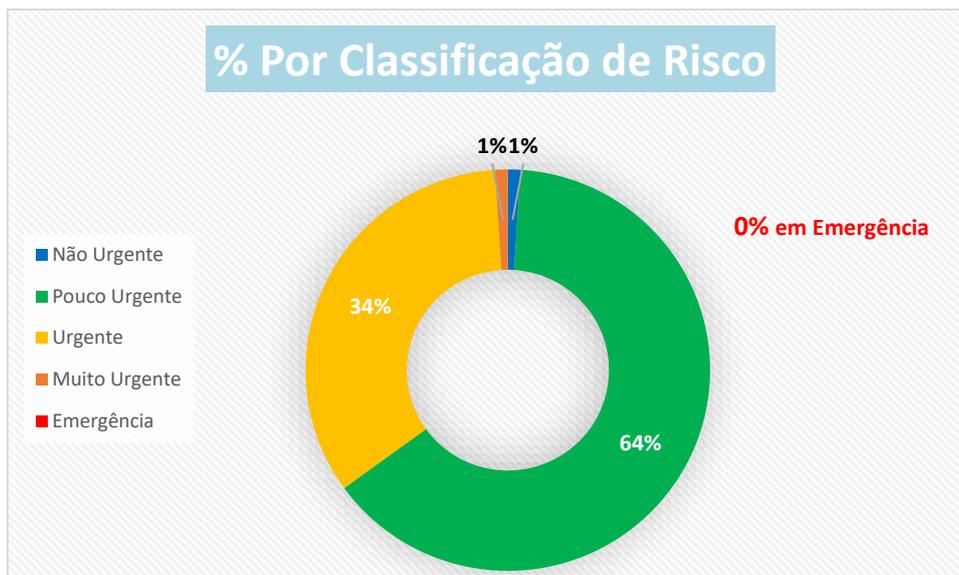




Em 2024, a epidemia de dengue foi a principal causa de atendimentos, afetando especialmente os idosos (gráfico 3).

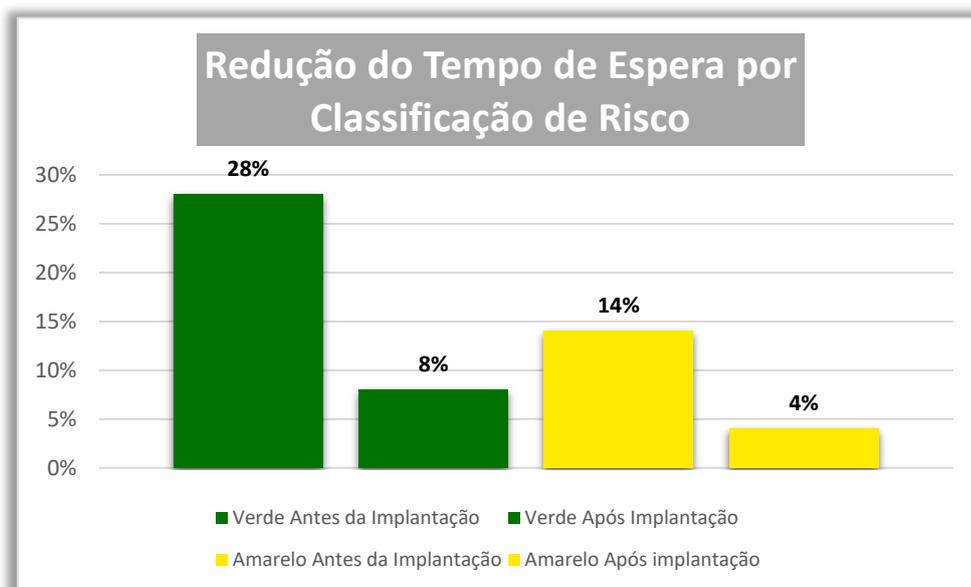


O perfil geral dos pacientes indicou que 64% dos casos eram classificados como verde (pouco urgente) e 34% como amarelo (urgente), ou seja, 98% dos atendimentos foram de gravidade moderada ou leve (gráfico 4).



A partir de julho de 2023, foi adotada uma mudança no sistema de atendimento, priorizando automaticamente idosos e pessoas com deficiência dentro da mesma classificação de gravidade, conforme o Protocolo de Manchester e as diretrizes do Ministério da Saúde. Isso garantiu atendimento prioritário para os mais vulneráveis, sem prejudicar os casos graves.

Os resultados foram expressivos: a redução do tempo de espera para idosos classificados como verde caiu de 28% para 8% no número de idosos que ultrapassavam o tempo de espera preconizado, e para os amarelos, de 14% para 4% (gráfico 5). Também houve uma redução de 57% nas reclamações de ouvidoria: de 77 reclamações (janeiro/2022 a julho/2023) para 33 (julho/2023 a novembro/2024), gráfico 6.





Apresentação das CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A priorização do atendimento para idosos e pessoas com deficiência demonstrou impacto positivo na qualidade dos serviços da UPA de Catanduva. A redução no tempo de espera e no número de ouvidorias reflete o êxito da intervenção, que não apenas aumentou a satisfação dos usuários, mas também otimizou os fluxos internos da unidade.

Esses resultados reforçam a importância de estratégias baseadas em dados e nas necessidades específicas da população para promover uma atenção mais humanizada e eficiente.

Apresentação das REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Ministério da Saúde (Brasil). Protocolo de Classificação de Risco: Manchester Triage System. Brasília: Ministério da Saúde. Disponível em: <https://www.saude.gov.br>.
- Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União.
- Ministério da Saúde (Brasil). Política Nacional de Humanização: HumanizaSUS. Brasília: Ministério da Saúde. Disponível em: <https://www.saude.gov.br>.