A superlotação do serviço de urgência e emergência de um hospital público no interior de Alagoas e estratégias de gestão

Bibione Tercia de Oliveira Silva

Enfermeira. Especialista em Saúde Pública com ênfase na Saúde da Família (CESMAC). Pós-graduanda em Gestão Hospitalar (UNIASSELVI).

E-mail: bibioneterciajas@hotmail.com

**Introdução:** Os serviços de urgência e emergência funcionam acima da capacidade de suporte, os quais funcionam 24 (vinte e quatro) horas por dia e atendem pacientes não absorvidos pela Atenção Básica e urgências sociais. **Objetivo:** Analisar a causa da superlotação no serviço de urgência e emergência de um hospital e algumas estratégias de gestão\_ o Acolhimento com Classificação de Risco (ACR), o Kan ban \_ a fim de acabar ou amenizar a mesma. **Metodologia:** Trata-se de um projeto de pesquisa para elaboração do Trabalho de Conclusão do Curso em Pós-graduação *latu sensu* em Gestão Hospitalar, o qual através da observação nos plantões de 24 (vinte e quatro) horas, como Enfermeira assistencial plantonista, em um hospital de pequeno porte e público de um município do interior do Estado de Alagoas, pode-se verificar por meio dos problemas as causas da superlotação. **Discussão/Resultados:** As causas e consequências da superlotação geram forte impacto sobre a gestão clínica e a qualidade do atendimento, ocasionando um retardo neste ao paciente, o qual pode aumentar o risco de mortalidade. O acesso a Atenção Básica é desorganizado e ocorre baixa resolutividade. Quando as Unidades Básicas de Saúde (UBS) não funcionam a demanda aumenta ainda mais no hospital, mesmo as UBS funcionando há muitos atendimentos durante cada plantão, a grande maioria dos atendimentos, isto é, 90% dos mesmos não são urgências/emergências, pacientes e/ou acompanhantes reclamam da demora no atendimento e não há Acolhimento com classificação de risco. **Conclusão:** A superlotação pode acabar ou amenizar por meio das ferramentas de gestão; o ACR e Kan ban, educação permanente com os profissionais na utilização das mesmas, educação da clientela na busca pelo serviço de saúde conforme o caso e aumento na cobertura da Atenção Primária à Saúde com mais resolutividade.

**Palavras-chave:** Superlotação Hospitalar. Gestão Hospitalar. Otimização Hospitalar.

**Principais Referências:**

DINIZ, Jéssica Siqueira; FERREIRA, Keliane da silva. Superlotação nos serviços hospitalares de urgência. Disponível em: < <http://openrit.grupotiradentes.com/xmlui/handle/set/934>>. Acesso em: 28/03/2019.

OLIVEIRA, Gabriela Silva et al. Superlotação das urgências e estratégias de gestão de crise: uma revisão de literatura. **Cadernos de Graduação**, v. 4, n. 2 - Aracaju-SE. 2017.

SILVA, Ana Carolina Ribeiro. Gestão pública hospitalar: estudo de caso do serviço de urgência e emergência de um Hospital de Grande Porte do Distrito. Brasília-DF, 2017.