AS DIFICULDADES ENFRENTADAS NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO ENTRE SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA OFERTADOS PELA REDE PEBA SOB A PERSPECTIVA DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

**Camila Freitas Santos**¹, Rayanne Peixinho Campos Nery Alves², Audimar de Sousa Alves³, Stefania Evangelista dos Santos Barros4.

**Introdução:** A normatização do atendimento à urgência e emergência traz em sua composição serviços que devem abranger todas as particularidades que agravos de natureza clínica e/ou traumática podem apresentar. Sendo assim, esta reforça a necessidade do atendimento ser igualmente eficaz em todos os âmbitos da assistência, desde a cena até a admissão no serviço de referência. **Objetivo:** Identificar como ocorre a comunicação entre os profissionais do atendimento pré- hospitalar fixo e móvel com o serviço de urgência e emergência do hospital universitário em Petrolina-PE, assim como a percepção destes sobre seu impacto na continuidade da assistência. **Método**: Esse estudo é um recorte da pesquisa denominada “A Comunicação Entre O Pré-Hospitalar Com A Urgência E Emergência E Seu Impacto Na Continuidade Da Assistência Sob A Ótica Da Enfermagem” apresentada como Trabalho de Conclusão de Curso à Universidade Federal do Vale do São Francisco para obtenção do grau de bacharel em Enfermagem pela autora. A pesquisa obteve aprovação do Comitê de Ética e Deontologia em Estudos e Pesquisas da Universidade Federal do Vale do São Francisco – UNIVASF (CEDEP) com o CAEE Nº 99862018.4.0000.5196. Os resultados foram obtidos mediante a análise de entrevistas semiestruturadas feitas a profissionais de enfermagem de nível técnico e superior no período de dezembro de 2018 a fevereiro de 2019. **Resultados:** Acerca do processo de comunicação entre os profissionais de saúde, as respostas foram diversas. Porém há unanimidade na opinião expressada pelos profissionais: não existe cuidado em saúde e continuidade na assistência sem um processo eficaz de comunicação. Na enfermagem, trata-se a comunicação como tecnologia leve, da qual o cuidado é dependente. Além do aumento do vínculo entre profissional e paciente, ela possibilita uma maior compreensão do processo saúde-doença e facilita a tomada de decisões e condutas da equipe multiprofissional. No entanto, parte-se do princípio de que os serviços valorizam de igual forma as informações do paciente, e esta não é uma realidade. Os profissionais do pré-hospitalar expressam não sentir a valorização das informações passadas ao intra-hospitalar e, em contrapartida, os profissionais do intra-hospitalar admitem que não sabem ao certo quais são os cuidados prestados na cena e que não existe uma solicitação direta ao pré-hospitalar de dados que são relevantes para o serviço. Sendo assim, evidencia-se uma ausência de comunicação também a respeito do que se deve buscar na gama de dados que uma ocorrência gera, para tornar essa passagem de informações mais objetiva. **Conclusão:** A comunicação entre os profissionais ainda é frágil, porém estes conseguem identificar falhas existentes e os meios para saná-las. Esse processo é contínuo, e necessita de empenho mútuo em buscar alternativas que se adaptem ao contexto das as equipes envolvidas, mas que levem em consideração as particularidades de cada serviço. Propõe-se uma medida de educação continuada, onde os profissionais envolvidos nesse fluxo de atendimento possam contribuir para a elaboração de um instrumento comum, como um Check List, para registro das informações pertinentes à ocorrência, proporcionando aos serviços um registro físico da conduta no pré-hospitalar, para a continuidade da assistência intra-hospitalar.

**Descritores**: Comunicação em saúde, Continuidade da Assistência ao Paciente, Serviços Médicos de Emergência.

**Referências:**

BARROS, Belmara Coelho et. al. O instrumento de registro do samu: com a palavra dos profissionais de saúde. J. res.: fundam. care. online 2014. abr./jun. 6(2):618-626.

SABINO, Leidiane Minervina Moraes de et al. Uso de tecnologia leve-dura nas práticas de enfermagem: análise de conceito. Sistema de Información Científica: ed de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, Chía, Colombia, v. 16, n. 2, p.230-239, jun. 2016.

SANTOS, Daniela Cristina Moreira. Enfermagem de pronto atendimento: urgência e emergência. 1ª edição. São Paulo: Editora Érica, 2014.