

## HIPERUTILIZADORES DE BAIXO RISCO CLÍNICO EM SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA HOSPITALAR EM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Thiago Marchi Sacoman<sup>1</sup>

Arthur Chioro<sup>2</sup>

### RESUMO

**Introdução:** a superlotação dos serviços hospitalares de emergência (SHE) é um fenômeno mundial. As intervenções para enfrentar a superlotação de SHE se concentram principalmente nos ambientes e processos de gestão de serviços e recursos hospitalares e na alta hospitalar. Poucas estratégias são direcionadas ao ambiente de entrada de SHE. A análise do perfil dos usuários que demandam os SHE pode potencializar a elaboração de políticas de saúde e qualificar a assistência prestada. Um número considerável de usuários que entram em SHE são superutilizadores. **Objetivo:** quantificar e analisar o perfil dos hiperutilizadores com baixo risco clínico que visitaram o serviço de emergência do hospital universitário. **Métodos:** estudo quantitativo com base na assistência prestada em 2016, identificando hiperutilizadores com baixo risco clínico priorizados em azul e verde na classificação de risco. **Resultados:** hiperutilizadores representaram 8 (%) do total de usuários do serviço e demandaram 30% da totalidade dos atendimentos. Hiperutilizadores com baixo risco clínico corresponderam a 3 (%) do total de usuários e demandaram 10 (%) dos atendimentos. **Conclusões:** entre os casos classificados existe uma taxa relevante de casos não graves, distorcendo a finalidade de um hospital de alta complexidade. A compreensão dos mapas de cuidado desses usuários e dos fatores relacionados às experiências de utilização dos serviços de saúde pode fornecer subsídios para a elaboração de políticas públicas que potencializem a articulação da rede de atenção à saúde visando a integralidade do cuidado.

**Palavras-chave:** Uso Excessivo de Produtos e Serviços de Saúde, Serviço Hospitalar de Emergência, Administração de Serviços de Saúde.

---

<sup>1</sup> Graduado pelo Programa de Pós Graduação em Saúde Coletiva Universidade Federal de São Paulo - SP, [tmsacoman@gmail.com](mailto:tmsacoman@gmail.com);

<sup>2</sup> Professor-adjunto do Departamento de Medicina Preventiva da Escola Paulista de Medicina da Universidade Federal de São Paulo - SP, [arthur.chiorosbc@gmail.com](mailto:arthur.chiorosbc@gmail.com) ;