

Introdução

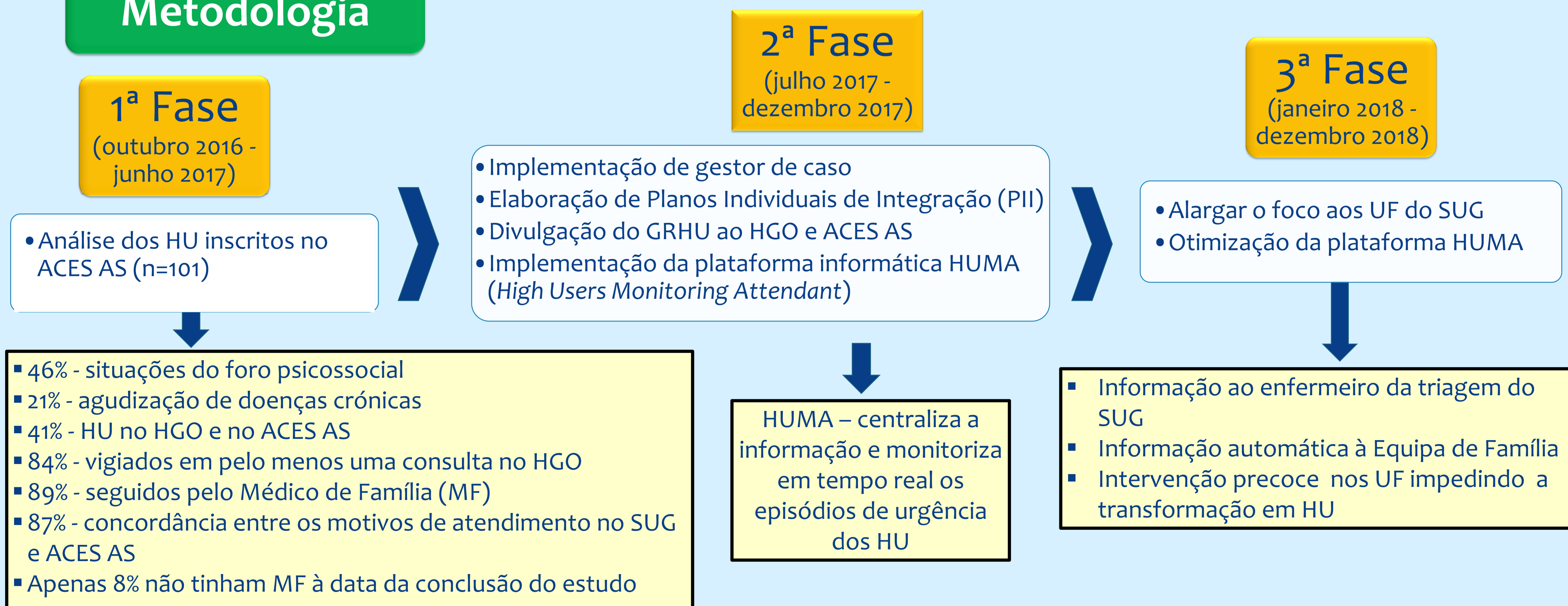
O uso excessivo e/ou inadequado dos Serviços de Urgência Geral (SUG) é um problema a nível mundial, Portugal não é exceção. Definem-se como **Utilizadores Frequentes (UF)** os que têm ≥ 4 episódios de urgência nos últimos 12 meses e **Utilizadores Muito Frequentes** ou *High Users* (HU) os que têm ≥ 10 episódios de urgência nos últimos 12 meses. Em 2015, a média nacional de UF foi de **8,6%** e representou cerca de **28%** do total de episódios de urgência.

Conscientes desta problemática, o Hospital Garcia de Orta, EPE (HGO) e o Agrupamento de Centros de Saúde Almada-Seixal (ACES AS), propuseram-se analisar os HU do HGO e criaram um grupo multidisciplinar, composto por assistentes sociais, enfermeiros e médicos, o **Grupo de Resolução de High Users (GRHU)**.

Objetivos

- Reduzir o n.º de episódios de urgência dos utentes estudados pelo GRHU em 66-74% nos HU e 46-54% nos UF, em 6 meses
- Promover a gestão integrada da doença (efetividade da prestação de cuidados)
- Potenciar uma adequada e eficaz articulação e integração das diferentes estruturas prestadoras de cuidados
- Promover atitudes preventivas
- Melhorar a capacidade e qualidade de resposta do SUG aos utentes urgentes/emergentes

Metodologia



Resultados / Discussão

- Resultados analisados de **julho a outubro** de 2017
- Total de 34 doentes com elaboração de PII
- Redução de vindas ao SUG em 53,9%
- Sensibilização dos profissionais para a problemática dos HU
- Divulgação do perfil de utente HU do SUG

REDUÇÃO EPISÓDIOS SUG	HU	OBSERVAÇÕES
≤ 65% (não cumpre o objetivo)	15	
> 65% ≤ 75% (cumpre o objetivo)	2	
> 75% (supera o objetivo)	12	10 UTENTES COM ZERO EPISÓDIOS APÓS PII
REDUÇÃO MÉDIA = 53,9%		
NÃO AVALIADOS	5	PII ELABORADO EM OUT
TOTAL PII	34	2 ÓBITOS

Conclusão

A estratégia de intervenção na problemática dos HU do SUG do HGO, assente na abordagem individualizada, multidisciplinar e multicêntrica (ACES AS - HGO) de cada utente/família e no uso das tecnologias de informação, possibilitou uma redução média de 53,9% dos episódios de urgência, em comparação com períodos homólogos, no universo de 29 utentes avaliados.

Bibliografia:

- Althaus F et al. Effectiveness of Interventions Targeting Frequent Users of Emergency Departments: A Systematic Review. *Ann Emerg Med* 2011;58(1): 41-52;
- Hong C, Siegel A e Ferris T. Caring for High-Need, High-Cost Patients: What Makes for a Successful Care Management Program? *The Commonwealth* 2014;(19): 1-19;
- Okin R et al. The Effects of Clinical Case Management on Hospital Service Use Among ED Frequent Users. *Am J Emerg Med* 2000; 18(5): 603-608;
- Sadowski L, Kee R, V, VanderWeele T, Buchanan D. Effect of a Housing and Case Management Program on Emergency Department Visits and Hospitalizations Among Chronically Ill Homeless Adults: A Randomized Trial. *JAMA* 2009;301(17): 1771-1778;