

## ARTIGO ORIGINAL

### O perfil do usuário frequente de um Serviço de Urgência Polivalente: uma realidade arquipelágica

#### The profile of frequent user of a Multipurpose Emergency Service: an archipelago reality

#### HIGHLIGHTS

1. Melhora da atividade assistencial com estratégias integradas.
2. Utilização dos serviços de urgência exige intervenções estratégicas.
3. Fatores de procura incluem acessibilidade a cuidados de saúde primários.
4. Padrões temporais indicam picos de procura diurnos.

Alexandra Torres de Medeiros<sup>1</sup> 

José Luís Santos Picanço<sup>1</sup> 

Nuno Miguel Faria Araújo<sup>2</sup> 

#### RESUMO

**Objetivo:** analisar o perfil dos usuários frequentes de um Serviço de Urgência Polivalente nos Açores, Portugal, relacionando características sociodemográficas, clínicas e de tempo. **Método:** estudo retrospectivo de abordagem quantitativa sobre a utilização de um Serviço de Urgência Polivalente nos Açores, Portugal, de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022. A população incluiu todos os usuários com quatro ou mais visitas. Os dados foram extraídos da Glintt Healthcare® em outubro de 2023, com análise estatística descritiva. **Resultados:** 6.553 (11,8%) eram usuários frequentes, predominantemente femininos (55,8%), ≤ 30 anos, solteiros (54,6%), residentes em Ponta Delgada (60,3%) e que recorreram sem referência (97%). Chegaram de ambulância (16,7%), com prioridades pouco e não urgentes (50%), apresentando pelo menos uma comorbidade (67%), taxa de internações (8,6%) e maior procura às segundas-feiras (15,8%). **Conclusão:** é urgente integrar cuidados primários e hospitalares, promovendo parcerias para melhorar a assistência, avaliando se vulnerabilidades influenciam o uso excessivo do sistema de saúde.

**DESCRITORES:** Perfil de Saúde; Fatores Sociodemográficos; Mau Uso de Serviços de Saúde; Enfermagem em Emergência; Necessidades e Demandas de Serviços de Saúde.

#### COMO REFERENCIAR ESTE ARTIGO:

de Medeiros AT, Picanço JLS, Araújo NMF. O perfil do usuário frequente de um Serviço de Urgência Polivalente: uma realidade arquipelágica. Cogitare Enferm [Internet]. 2025 [cited "insert year, month and day"];30:e93924. Available from: <https://doi.org/10.1590/ce.v30i0.93924>

<sup>1</sup>Instituto Politécnico de Saúde do Norte, 25º Curso de Pós-Graduação, Ponta Delgada, RAA, Portugal.

<sup>2</sup> Instituto Politécnico de Saúde do Norte, IA&Saúde - The Artificial Intelligence and Health Research Unit, Vila Nova de Famalicão, PRT, Portugal.

## INTRODUÇÃO

O serviço de urgência (SU) é, por diversos motivos, considerado a porta de entrada do Serviço Nacional de Saúde (SNS)<sup>1</sup>, verificando-se, cada vez mais, “uma afluência crescente e um aumento das exigências de qualidade, a par da necessidade da redução de custos”<sup>2:17</sup>. O SU é caracterizado como uma unidade multidisciplinar e multiprofissional cuja missão é prestar cuidados de saúde em todas as situações classificadas como urgências ou emergências. Consideram-se urgências e emergências as situações que, em virtude de sua gravidade, de acordo com critérios clínicos adequados, requerem intervenção médica imediata<sup>3</sup>.

Atualmente, em Portugal, existem três níveis de SUs: SUs Básica, que são o primeiro ponto de atendimento e estão disponíveis sempre que o tempo de acesso a um serviço de nível superior ultrapassa 60 minutos; SUs Médico-Cirúrgica, que formam o segundo nível e são posicionados estrategicamente para garantir que o acesso a outro serviço equivalente ou superior não leve mais de 60 minutos; e SUs Polivalente, que representam o nível mais avançado de atendimento e estão normalmente localizados em hospitais centrais ou centros hospitalares, equipados com todos os recursos necessários para lidar com qualquer situação de urgência ou emergência<sup>2</sup>.

A colaboração eficiente entre os diversos profissionais de saúde e a organização adequada desses serviços são essenciais para melhorar o atendimento e salvar vidas. No entanto, nos últimos anos, tem-se observado um fenómeno de sobrelotação dos SUs, “maioritariamente devido ao número excessivo de” usuários “não urgentes”<sup>2:ix</sup>, o que “demonstra a incapacidade dos serviços de proximidade”<sup>2:2</sup> de responder adequadamente. A conveniência por parte do usuário no acesso 24 horas por dia a um serviço de saúde e a facilidade em realizar exames e obter terapêutica<sup>4</sup> são fatores que atraem os usuários.

O uso inapropriado do SU para resolver situações não urgentes é um fenómeno universal<sup>2</sup> que consome um excessivo número de recursos humanos e financeiros<sup>1</sup>. De acordo com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), Portugal foi, em 2021, o país com maior taxa de admissão em SU, com 63 admissões por cada 100 habitantes, o que traduz um valor significativamente maior do que a média da OCDE, que é de 27 admissões<sup>5</sup>. Segundo dados do Instituto Nacional de Estatística, em 2021, foram realizados 6,5 milhões de atendimentos nos SUs dos hospitais, correspondendo a mais 14,3% do que em 2020. Em 2021, 80,2% dos atendimentos foram realizados em hospitais públicos, tendo predominado as urgências de tipo geral (74,7%) e as urgências pediátricas (19,2%)<sup>6</sup>.

É fundamental fazer a distinção entre os usuários que procuram as urgências por episódios não urgentes e aqueles que se deslocam de forma excessiva a esses serviços<sup>7</sup> em um determinado período de tempo. Esses indivíduos, embora em número reduzido, constituem a população responsável por uma significativa percentagem dos episódios totais de urgência<sup>8-9</sup>. Esses indivíduos são conhecidos como usuários frequentes, sendo também denominados por hiperusuários<sup>10</sup>.

Apesar da diversidade e falta de consenso na definição de “usuário frequente”, o presente estudo considerou, tendo em conta o número de episódios registados, o limiar de quatro ou mais visitas anuais, alinhando-se com parte da literatura nacional<sup>1,11</sup> e internacional<sup>9,12-14</sup> mais recente. Contudo, importa mencionar que as diversas definições existentes dificultam comparações entre estudos e realidades distintas. Segundo a literatura, os usuários frequentes são responsáveis por cerca de 14,6% a 47% dos episódios de urgência<sup>15</sup>.

Definir as características do usuário frequente configura-se um desafio, pois, apesar da aparente heterogeneidade e complexidade dessa população, a sua compreensão é contextual, o que dificulta a generalização dos dados<sup>9</sup>. Estudos transversais desenvolvidos em todo o mundo sobre o perfil desses usuários indicam que fatores sociodemográficos e clínicos influenciam a frequência dos episódios de urgência<sup>13,16-17</sup>.

O principal objetivo do presente estudo é analisar o perfil dos usuários frequentes de um SU Polivalente na Região Autónoma dos Açores, Portugal, relacionando as características sociodemográficas, clínicas e de tempo. Procura-se compreender se determinadas condições de vulnerabilidade que predispõem ao uso abusivo do SU. A compreensão e resolução do fenómeno de sobrelotação tornam-se fulcrais para desenvolver intervenções personalizadas, mitigar a afluência e garantir uma melhoria da qualidade da prestação de cuidados de saúde em contexto de urgência.

## MÉTODOS

Estudo retrospectivo de abordagem quantitativa, realizado através da análise dos dados referentes à utilização de um SU Polivalente da Região Autónoma dos Açores, Portugal, que faz parte do terceiro nível de atendimento e representa a resposta mais avançada às situações de urgência e emergência. A população-alvo é constituída por todos os usuários (lactentes, crianças, adultos e idosos) com quatro ou mais visitas ao SU no período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2022. No conjunto de dados analisado, não foram identificados registos incompletos, não sendo necessária a exclusão ou imputação de dados.

Os dados utilizados foram obtidos em outubro de 2023, a partir de um instrumento estruturado pelos pesquisadores. Foram analisados dois bancos de dados distintos: um concedido pelo serviço de informática de apoio à gestão, em formato Excel®, com informação referente a todos os episódios de urgência ocorridos durante o período em estudo; e o outro estruturado com recurso à consulta do processo eletrónico dos usuários, constante do sistema integrado de informação hospitalar *Glantt Healthcare*®, plataforma utilizada para a gestão de dados clínicos e administrativos em unidades de saúde, permitindo o acesso ao histórico dos utilizadores, integrando informações sobre consultas, episódios de urgência, exames e terapêutica, tendo sido analisada a informação fornecida pelos múltiplos episódios de cada vinda ao SU.

A seleção das variáveis em estudo foi realizada após revisão bibliográfica aprofundada sobre o tema, uma vez que a definição do perfil do usuário frequente do SU implica identificar e quantificar diferentes características individuais, sociais, económicas e clínicas dos usuários. Para o efeito, foram recolhidos dados administrativos individuais referentes ao género e idade, hora, dia e mês de admissão, concelho de residência, pagamento, ou não, de taxas moderadoras, proveniência, meios de deslocação utilizados e existência, ou não, de médico de família. Foram também recolhidas informações relativas ao número de fármacos, de internações, número médio de dias de internação, grau de dependência para as atividades de vida diária, comorbidades, cor de prioridade e destino após alta do SU.

A análise dos dados recolhidos foi organizada no *software* Excel®, versão 2016, de acordo com os objetivos definidos para este trabalho de investigação, sendo realizada análise estatística descritiva.

Para garantir o cumprimento dos princípios éticos e das normas regulamentares atualmente em vigor, a realização do estudo foi alvo de autorização por parte da Comissão de Ética do Hospital do Divino Espírito Santo, EPER, tendo o pedido de autorizado sido registado internamente com o juízo 1403/CES-HDESPD/2023, aprovado em 14 de setembro de 2023. Ao longo de toda a investigação, foram cumpridas as disposições éticas inerentes a este tipo de estudo, garantido o anonimato e a confidencialidade inerentes à utilização dos bancos de dados administrativos.

## RESULTADOS

No SU Polivalente, durante o ano de 2022, foram admitidos 55.392 usuários, que contabilizaram 108.859 episódios de urgência. Deste número, 6.553 (11,8%) foram identificados como usuários frequentes, responsáveis por 37.151 (34,1%) de todas as admissões, com uma média de 5,7 visitas anuais. A média das idades do usuário frequente foi de 34,3 anos, tendo sido considerada como idade mínima zero anos e a máxima 100 anos. A idade que surgiu com maior frequência foi de zero anos. O usuário com maior número de visitas ao SU apresentou 71 episódios de urgência em um só ano. Na Tabela 1, podem ser consultadas informações mais detalhadas da descrição sociodemográfica dos episódios.

**Tabela 1.** Descrição sociodemográfica dos episódios em 2022. Ponta Delgada, RAA, Portugal, 2023

(continua)

Variável	Níveis	n	%
Sexo	Feminino	20.740	55,8
	Masculino	16.411	44,2
Faixa etária	0 - 17 anos	12.298	33,1
	18 - 30 anos	6.255	16,8
	31 - 45 anos	5.792	15,6
	46 - 55 anos	3.351	9
	56 - 65 anos	3.137	8,4
	Maior que 65 anos	6.318	17
Estado civil	Casado/união de facto	13.162	35,4
	Divorciado	1.683	4,5
	Solteiro	20.300	54,6
	Viúvo	1.096	3
	Sem informação	910	2,5
Concelho	Ponta Delgada	22.414	60,3
	Ribeira Grande	7.644	20,6
	Lagoa	4.801	12,9
	Vila Franca do Campo	1.283	3,5
	Povoação	471	1,3
	Nordeste	335	0,9
	Outros	203	0,5
Médico de família	Sim	16.407	44,2
	Não	6.285	16,9
	Sem dados	14.459	38,9

**Tabela 1.** Descrição sociodemográfica dos episódios em 2022. Ponta Delgada, RAA, Portugal, 2023

(conclusão)

Variável	Níveis	n	%
Taxa moderadora	Isenta	18.339	49,4
	Não isenta	18.807	50,6
	Sem dados	5	0
Proveniência	Cuidados de saúde primários	1.010	2,7
	Estruturas residenciais para idosos	53	0,2
	Médico assistente	39	0,1
	Exterior	36.046	97
	Outros	3	0
Meios de deslocação	Meios próprios	30.620	82,4
	Ambulância	6.209	16,7
	Ambulância/Suporte Imediato de Vida	319	0,9
	Avião	3	0

Fonte: os autores (2023).

A maioria dos episódios registados pertence a usuários do sexo feminino (55,8%), e cerca de 49,9% têm uma idade compreendida entre os zero e os 30 anos. De acordo com os dados analisados, a maioria do número de episódios diz respeito a usuários moradores no concelho de Ponta Delgada, e a minoria, a usuários do concelho de Nordeste, e o nível outros refere-se a concelhos de outros pontos do país. Quanto à proveniência, verificou-se que 97% dos episódios têm origem no exterior, ou seja, os usuários recorrem diretamente ao SU sem qualquer contacto prévio com os cuidados de saúde primários, e apenas 3% dos usuários recorrem ao SU por indicação de um profissional de saúde. Em relação ao meio de transporte, observou-se que 16,7 % dos episódios produzidos chegam de ambulância, e 82,4% dirigem-se por meios próprios. Os restantes usuários (0,9%) deslocaram-se ao SU através do Suporte Imediato de Vida ou de avião.

Sob a perspectiva de análise da descrição clínica dos episódios (Tabela 2), constatou-se que 67% dos usuários frequentes apresentava pelo menos uma comorbidade, com uma média de duas patologias por cada usuário frequente. As patologias cardiovasculares e psiquiátricas apresentaram alta prevalência entre esses usuários, sendo registados 1.723 casos de doenças cardiovasculares e 1.628 casos de diagnósticos de transtornos mentais.

**Tabela 2.** Descrição clínica dos episódios em 2022. Ponta Delgada, RAA, Portugal, 2023

(continua)

Variável	Níveis	n	%
Prioridade	Emergente	107	0,3
	Muito urgente	3.178	8,6
	Urgente	13.674	36,8
	Pouco urgente	18.151	48,9
	Não urgente	398	1,1
	Sem motivo de urgência	1.643	4,4
Grau de dependência	Dependente	3.650	9,8
	Independente	31.213	84
	Semi-dependente	2.288	6,2

**Tabela 2.** Descrição clínica dos episódios em 2022. Ponta Delgada, RAA, Portugal, 2023

(conclusão)

Variável	Níveis	n	%
Nº de comorbidades	0	12.348	33,2
	1-2	13.951	37,6
	3-4	5.350	14,4
	5-6	3.241	8,7
	> 6	2.261	6,1
Nº de medicamentos	0	15.909	42,8
	1-3	9.236	24,9
	4-6	4.763	12,8
	7-9	3.290	8,9
	> 9	3.953	10,6
Destino após alta	Abandono/alta a pedido	1.896	5,1
	Consulta externa	1.790	4,8
	Domicílio	27.451	73,9
	Falecido	30	0,1
	Internações	3.212	8,6
	Cuidados saúde primários	2.706	7,3
	Outro	66	0,2

Fonte: os autores (2023).

Em relação à medicação habitual, observou-se que esses usuários fazem uso médio de cerca de três fármacos. Do total de 37.151 episódios gerados pelos usuários frequentes, constatou-se que 8,6% resultaram em internações, com uma média de 5,3 dias por episódio de internação. A faixa etária "maior de 65 anos" foi responsável por 1.681 (52%) das internações geradas pelos usuários frequentes no ano de 2022.

Quanto à distribuição absoluta e relativa dos episódios de urgência por prioridade de atendimento, verificou-se que as prioridades "pouco urgente" e "não urgente" corresponderam a 18.549 (50%) do total de admissões geradas pelos usuários frequentes. A faixa etária dos "mais de 65 anos" representa 38,5% do total das prioridades "muito urgente" e 23,9% das prioridades "urgentes".

Ao analisar a distribuição dos episódios, sob a perspectiva dos meses, dias e horas, identificou-se que as admissões dos usuários frequentes não são uniformes ao longo dos meses, dias da semana ou horas do dia (Tabela 3).

**Tabela 3.** Distribuição dos episódios por meses, dias e horas em 2022. Ponta Delgada, RAA, Portugal, 2023

Variável	Níveis	n	%
Mês	Janeiro	2.713	7,3
	Fevereiro	2.435	6,6
	Março	2.971	8
	Abril	3.430	9,2
	Maio	3.582	9,6
	Junho	3.028	8,2
	Julho	2.916	7,8
	Agosto	2.999	8,1
	Setembro	3.110	8,4
	Outubro	3.336	9
	Novembro	3.498	9,4
	Dezembro	3.133	8,4
Dias da semana	Segunda-feira	5.882	15,8
	Terça-feira	5.819	15,7
	Quarta-feira	5.458	14,7
	Quinta-feira	5.598	15,1
	Sexta-feira	5.336	14,4
	Sábado	4.663	12,6
	Domingo	4.395	11,8
Intervalo horas	Das 0 às 4 horas	1.802	4,9
	Das 4 às 8 horas	1.661	4,5
	Das 8 às 12 horas	10.722	28,9
	Das 12 às 16 horas	8.871	23,9
	Das 16 às 20 horas	8.479	22,8
	Das 20 às 24 horas	5.616	15,1

Fonte: os autores (2023).

Com base nos dados apresentados, ressalta-se que, na distribuição mensal dos episódios, não foram identificadas variações significativas que revelem uma sazonalidade marcante ao longo do ano, embora se observe que o mês de fevereiro foi o mês com menor procura por este perfil de usuário (6,6%). Por oposição, o mês de maio foi o mês que registou o maior número de episódios (9,6%).

A análise dos dados mostra que a segunda-feira foi o dia com maior procura de cuidados de urgência (15,8%), observando-se uma diminuição gradual ao longo da semana e atingindo o menor volume de episódios durante o fim-de-semana. Em relação ao horário de admissão no SU, a análise dos dados permitiu aferir a existência de um pico de procura durante o período das 8 às 12 horas. É notório que o período das 8 às 16 horas compreende a maioria dos episódios gerados pelos usuários frequentes (52,8%).

Os resultados apresentados constituem a base primária para a construção de uma discussão substancial e profunda sobre os fenómenos observados. A relação intrínseca entre os resultados e a discussão é fundamental para entender, não apenas o que foi observado, mas também para explorar o motivo dos padrões identificados.

## DISCUSSÃO

Os dados recolhidos revelam alguns padrões, fornecendo *insights* fundamentais sobre a interação que existe entre variáveis específicas e o fenómeno observado. Explorar-se-ão agora os resultados obtidos, pretendendo-se contextualizá-los dentro do panorama científico atual, destacando semelhanças, diferenças e contribuições deste estudo para a compreensão ampla do fenómeno.

À semelhança de estudos realizados em diversos países, observa-se uma relevante proporção de usuários frequentes (11,8%), superando a média nacional para o mesmo período (4%)<sup>18</sup>. Na sua maioria, estudos em contexto internacional<sup>12-14,17</sup> revelam prevalências menores, contudo estudo realizado no Canadá<sup>19</sup> apresenta uma taxa mais elevada (13,8%-15,3%). Essa disparidade pode refletir, não só variações nas populações-alvo, mas também um viés decorrente da ausência de uma definição consensual para “usuários frequentes”.

A presença de uma elevada prevalência de usuários em idade pediátrica parece contrariar o perfil demográfico de outros estudos<sup>1,13,17,20-21</sup>. Apesar da evolução dos indicadores demográficos, as últimas décadas mostram que Portugal segue uma tendência de envelhecimento progressivo, e a ilha de São Miguel contrapõe essa dinâmica ao apresentar indicadores favoráveis. Especificamente nos censos de 2021, observa-se uma proporção mais equilibrada entre jovens e idosos, com uma razão de 93 idosos por cada 100 jovens, em nítido contraste com os 183 idosos para cada 100 jovens residentes no país<sup>22</sup>. Relativamente à diferença entre géneros, a análise dos dados revela que o sexo feminino é responsável por mais de 10,6% dos episódios comparativamente ao sexo masculino, dados que vão ao encontro de outros trabalhos publicados<sup>13,19,17,23</sup>.

A proximidade geográfica entre o domicílio do usuário frequente e a unidade de urgência desempenha um papel fulcral na acessibilidade e tomada de decisão relacionada à procura por este perfil de cuidados de saúde. Estudo transversal realizado no Hospital de Lausanne, na Suíça<sup>24</sup>, concluiu que os usuários a residir mais próximo do SU têm 4,4 vezes mais probabilidade de serem usuários frequentes do que aqueles que vivem mais longe.

No contexto do presente estudo, observaram-se alguns padrões. Constatou-se que as áreas geográficas mais próximas da unidade hospitalar (concelhos de Ponta Delgada, Lagoa e Ribeira Grande) registaram o maior número de episódios de utilização, fenómeno também verificado no âmbito de outros trabalhos<sup>9,13</sup>. Essa associação pode ser parcialmente explicada pelo facto de essas áreas geográficas apresentarem uma maior densidade populacional. Contudo, ao calcular o índice de utilização do SU por 100 habitantes, é notório que os concelhos de Lagoa e de Ponta Delgada apresentam números que se destacam dos demais concelhos, com 34 e 33 episódios por 100 habitantes, respetivamente, circunstância que poderá estar relacionada com eventuais desafios ao nível do acesso aos cuidados de saúde primários, pois esses concelhos não possuem unidades básicas de urgência e a lista de espera para consulta programável é considerável. Este dado, ao contrário das expectativas convencionais, sugere que a procura por cuidados de urgência nessas áreas não é apenas impulsionada pela proximidade física, mas também por outros fatores, como a acessibilidade aos cuidados de saúde.

Um dado importante na compreensão dos padrões de procura por cuidados de saúde surge ao abordarmos as comorbidades existentes. Muitos estudos identificam

que uma componente significativa dessa dinâmica é a existência de condições de saúde preexistentes, que impactam diretamente a frequência e natureza das interações com os SUs<sup>1,17,21</sup>. Os resultados desta pesquisa estão em consonância com os achados dos estudos mencionados anteriormente<sup>1,17,21</sup>, demonstrando que a maioria da população estudada possui condições médicas preexistentes. Além disso, observa-se que o uso de medicamentos entre os usuários é frequente, embora em menor quantidade em comparação com o estudo realizado em Castelo Branco<sup>1</sup>.

A prioridade de atendimento é uma variável que importa discutir, pois permite compreender a dinâmica dos usuários frequentes do SU. A análise dos dados revela que a maioria dos usuários frequentes (53,9%) foi classificada com prioridade pouco urgente, não urgente ou sem motivo aparente de urgência, facto corroborado por algumas literaturas analisadas<sup>13,20,25</sup>. Este padrão sugere uma dinâmica na qual a demanda por cuidados de urgência não está alinhada com a gravidade imediata do episódio de urgência. A compreensão desta discordância é fundamental para a construção de abordagens eficazes dentro da sociedade na gestão da procura por cuidados de urgência.

Considerando que as internações frequentemente refletem a gravidade e urgência dos episódios, o número observado neste estudo, embora relevante, pode ser interpretado de várias formas, já que outros estudos relatam valores superiores<sup>26-27</sup>. Essa informação pode indicar uma maior prevalência de episódios não urgentes, indicando uma utilização dos SUs de casos que poderiam ser geridos em outros contextos de saúde. Por outro lado, podem estar relacionados a factores sistémicos, como a capacidade de resposta dos serviços de saúde, ou características específicas do contexto local.

Analisar o momento específico da admissão, incluindo o mês, dia e hora, torna-se relevante, pois essa análise temporal proporciona *insights* sobre os padrões de procura por cuidados em contexto de urgência. Ao considerar-se o momento da admissão, consegue-se identificar tendências sazonais, dias da semana mais críticos e horas de pico, enriquecendo a compreensão dos factores que influenciam a utilização do SU por parte dessa população.

O número de visitas realizadas ao longo do ano apresenta uma pequena variação de 3% entre o mês com maior e menor procura. Os usuários frequentes recorreram mais ao SU durante o mês de maio, verificando-se que o mês de fevereiro é o mês com menor procura, o que poderá ser justificado pelo facto deste mês possuir menos dias que os restantes meses do ano.

A segunda-feira foi o dia da semana com maior procura, verificando-se uma diminuição dos episódios ao longo da semana, com o fim-de-semana a apresentar menor número de episódios, dados que vão ao encontro dos resultados obtidos no âmbito de outros estudos<sup>20,28</sup>. Julga-se que a maior procura de cuidados na segunda-feira deve-se à reduzida disponibilidade de serviços de saúde durante o fim-de-semana, o que resulta na aglomeração de episódios no SU, na segunda-feira, de usuários que foram acometidos por problemas de saúde durante o sábado e domingo.

Em relação à hora de admissão, neste estudo, verificou-se uma maior afluência no período das 8 às 12 horas, seguido do período das 12 às 16 horas. Resultados de alguns estudos apontam o horário diurno como o período mais frequente<sup>20,23,28</sup>. A preferência dos usuários frequentes pelo horário diurno pode ser atribuída a vários factores; por exemplo, durante o horário diurno, o SU trabalha com uma capacidade mais abrangente, tanto em relação a termos de disponibilidade de profissionais de saúde quanto em relação a exames complementares de diagnóstico e outros recursos

essenciais disponíveis. É importante considerar que a preferência por horários diurnos também poderá dever-se a fatores logísticos, como a disponibilidade de transporte e a conveniência para o próprio usuário.

É fundamental reconhecer as limitações inerentes ao presente estudo, as quais se prendem essencialmente com a metodologia adotada. Por se tratar de pesquisa retrospectiva, na qual foram obtidas informações por meio da análise de processos clínicos, a investigação está sujeita a restrições ao nível dos dados que a equipe de saúde registra no processo único de cada usuário, referindo-se que a mesma ainda não se encontra padronizada entre os profissionais, podendo gerar enviesamentos ao nível da qualidade e quantidade dos dados alvo de análise.

A natureza retrospectiva do estudo limitou, também, a capacidade de detetar eventos em tempo real, bem como obter informações adicionais sobre variáveis que não estão incluídas nos registos, como o grau de escolaridade, a situação profissional e o rendimento mensal de cada usuário. Essas considerações destacam a importância de se proceder à interpretação dos resultados com alguma cautela, e incentivam a exploração de abordagens complementares ou prospetivas para a obtenção de dados mais abrangentes no futuro.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito do presente estudo, foi identificado um número significativo de usuários frequentes, resultando em uma proporção importante de episódios de urgência gerados. A maioria dessas admissões esteve associada a situações classificadas como pouco urgentes ou não urgentes, ostentando uma baixa taxa de internações e ocorrendo maioritariamente durante o período diurno. Esse padrão sugere que muitos desses episódios não requereram cuidados urgentes e que poderiam ter sido avaliados em contextos mais apropriados, como os cuidados de saúde primários. Essa realidade pode ser interpretada como uma manifestação de uso inadequado dos SUs, refletindo lacunas na acessibilidade e ineficiências na articulação da rede de cuidados de saúde.

Essa observação enfatiza a importância de se introduzir estratégias destinadas a otimizar a gestão desses casos, promovendo uma utilização eficaz e eficiente dos SUs e redirecionando o usuário para as unidades de cuidados adequadas de acordo com a gravidade e natureza de cada situação. Com isso, não se pretende limitar o acesso aos cuidados de saúde, mas sim encaminhá-los para cuidados mais adequados, atenuando a sobrecarga dos SUs e assegurando uma resposta mais qualificada.

A necessidade de implementação de medidas e estratégias de intervenção, tanto a nível nacional quanto a nível regional ou local, é premente. A criação de um modelo de intervenção, como o gestor de caso de usuários crônicos, complexos e com multimorbidades, bem como a constituição de Unidades Locais de Saúde que articulem os cuidados de saúde primários com os cuidados hospitalares, podem representar uma abordagem eficaz para resolver o problema dos usuários frequentes dos SUs, contribuindo para a redução de custos e melhoria da qualidade assistencial.

Por último, considera-se que, para efeitos de realização de estudos como este, seria benéfico ampliar a dimensão da população estudada e incluir um grupo de controle composto por usuários ocasionais. Esta alteração permitiria uma definição mais robusta

das características dos usuários frequentes, proporcionando uma compreensão mais abrangente e comparativa entre esses dois grupos de usuários. Ao incluir um grupo de controle de usuários ocasionais, seria possível realizar paralelos e identificar padrões distintos entre os que influenciam a frequência de utilização dos SUs.

## REFERÊNCIAS

1. Silva NP. Hiperutilizadores do Serviço de Urgência: análise do perfil clínico e sociodemográfico [dissertation on the Internet]. Covilhã, PT: Universidade Beira Interior, Faculdade de Ciências da Saúde; 2021. 30 p. [cited 2023 June 2]. Available from: <http://hdl.handle.net/10400.6/11410>
2. Rocha PA. A procura de cuidados de saúde urgentes em Portugal [dissertation on the Internet]. Porto, PT: Universidade do Porto; 2020 [cited 2023 June 2]. 62 p. Available from: <https://hdl.handle.net/10216/131380>
3. Ministério da Saúde (PT). Despacho Normativo n.º 11/2002, de 6 de março de 2002. Cria o serviço de urgência hospitalar. Diário da República. 2002 Mar 6 [cited 2024 Oct 11]; Série I-B(55):1865-6. Available from: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho-normativo/11-2002-252420>
4. Gonçalves APFM, Fettermann FA, Rosa AB, Damaceno NA, Bordignon JS, Donaduzzi DSS. Motivations of user access in situations characterized as non-urgent ready. Rev Pesqui Cuid Fundam (Online) [Internet]. 2021 [cited 2023 Dec 10];13:886-92. Available from: <https://doi.org/10.9789/2175-5361.rpcfo.v13.9606>
5. OECD. Health at a Glance 2023: OECD Indicators [Internet]. Paris: OECD Publishing; 2023 [cited 2023 Dec 10]. Available from: <https://doi.org/10.1787/7a7afb35-en>
6. Instituto Nacional de Estatística (INE). Estatísticas da Saúde: 2021 [Internet]. Lisboa: INE; 2023 [cited 2023 Nov 29]. Available from: <https://www.ine.pt/xurl/pub/11677508>
7. Catarino IPS. Utilizadores frequentes das urgências do Serviço Nacional de Saúde [dissertation on the Internet]. Lisboa, PT: Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Nova de Lisboa; 2007 [cited 2023 June 10]. 96 p. Available from: <http://hdl.handle.net/10362/29984>
8. Afonso S, Lopes S. Differences in clinical characteristics and utilization of emergency department by high-frequency users. J Emerg Med [Internet]. 2020 [cited 2023 Dec 8];59(1):153-60. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2020.03.012>
9. Lee JH, Park GJ, Kim SC, Kim H, Lee SW. Characteristics of frequent adult emergency department users: a Korean tertiary hospital observational study. Medicine [Internet]. 2020 [cited 2023 Dec. 10];99(18):e20123. Available from: <https://doi.org/10.1097/md.00000000000020123>
10. Acosta AM, Lima MADS. Characteristics of frequent emergency care service clients: an integrative review. Rev Eletr Enf [Internet]. 2013 [cited 2023 Dec 8];15(2):564-73. Available from: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i2.17526>
11. Baptista CSS. Caracterização do perfil dos utilizadores do Serviço de Urgência de Faro: análise do impacto dos utentes pouco e não urgentes e dos utilizadores frequentes nos tempos de espera [dissertation on the Internet]. Algarve, PT: Faculdade de Economia, Universidade do Algarve; 2019 [cited 2023 Nov 10]. 87 p. Available from: <http://hdl.handle.net/10400.1/17518>
12. Cheng I, Andersson J, Lundqvist C, Kurland L. An observational pilot study: prevalence and cost of high frequency emergency department users at Örebro University Hospital, Sweden. PloS One [Internet]. 2022 [cited 2023 Dec 8];17(9):e0274622. Available from: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0274622>
13. Cho ED, Kim B, Kim DH, Lee SG, Jang SY, Kim TH. Factors related to the frequent use of emergency department services in Korea. BMC Emerg Med [Internet]. 2023 [cited 2023 Dec 15];23:73. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12873-023-00808-8>

14. Furia G, Vinci A, Colamesta V, Papini P, Grossi A, Cammalleri V, et al. Appropriateness of frequent use of emergency departments: a retrospective analysis in Rome, Italy. *Front Public Health* [Internet]. 2023 [cited 2023 Dec 8];11:1150511. Available from: <http://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1150511>
15. Giannouchos TV, Kum HC, Foster MJ, Ohsfeldt RL. Characteristics and predictors of adult frequent emergency department users in the United States: a systematic literature review. *J Eval Clin Pract* [Internet]. 2019 [cited 2023 Dec 8];25(3):420-33. Available from: <https://doi.org/10.1111/jep.13137>
16. Miró O, Jacob J, García-Lamberechts EJ, Salmerón PP, Llorens P, Jiménez S, et al. Sociodemographic characteristics, functional status, and health resource use of older patients treated in Spanish emergency departments: a description of the EDEN cohort. *Emergencias* [Internet]. 2022 [cited 2023 Dec 10];34(6):418-27. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36625691/>
17. Yoon J, Kim MJ, Kim KH, Park J, Shin DW, Kim H, et al. Characteristics of frequent emergency department users in Korea: a 4-year retrospective analysis using Korea Health Panel Study data. *Clin Exp Emerg Med* [Internet]. 2022 [cited 2023 Dec 5];9(2):114-9. Available from: <http://dx.doi.org/10.15441/ceem.21.151>
18. Administração Central do Sistema de Saúde [Internet]. [Lisboa], PT: Governo da República Portuguesa; 2023 [cited 2023 Dec 10]. Monitorização mensal hospitais;[about 1 screen]. Available from: <https://benchmarking-acss.min-saude.pt>
19. Moe J, O'Sullivan F, McGregor MJ, Schull MJ, Dong K, Holroyd BR, et al. Characteristics of frequent emergency department users in British Columbia, Canada: a retrospective analysis. *CMAJ Open* [Internet]. 2021 [cited 2023 Dec 1];9(1):E134-E141. Available from: <http://dx.doi.org/10.9778/cmajo.20200168>
20. Ubiali A, Raguzzoni G, Scavo SB, Bodini C, Carradori T, Martino A. Frequent-users of emergency department: a mixed-methods observational retrospective study in Emilia-Romagna (Italy). *Online Braz J Nurs* [Internet]. 2020 [cited 2023 Dec 15];19(2):6249. Available from: <https://doi.org/10.17665/1676-4285.20206249>
21. Afonso SCC. Utilizadores frequentes no serviço de urgência geral: caracterização e definição de estratégias [dissertation on the Internet]. Lisboa (PT): Universidade Nova de Lisboa, Escola Nacional de Saúde Pública; 2017 [cited 2023 Nov 15]. 90 p. Available from: <http://hdl.handle.net/10362/32135>
22. Por Data [Internet]. Portugal: Fundação Francisco Manuel dos Santos; [unknown date] -. Quadro-resumo - Região Autónoma dos Açores [cited 2023 Dec 10]; [about 1 p.]. Available from: <https://www.pordata.pt/municipios/indice+de+envelhecimento-458>
23. Gomes MMOR. O perfil do utilizador abusivo dos Serviços de Urgência Portugueses: um estudo no Hospital de São João [dissertation on the Internet]. Porto, PT: Instituto Politécnico do Porto; 2013 [cited 2023 Nov 15]. 72 p. Available from: <http://hdl.handle.net/10400.22/4546>
24. Bodenmann P, Baggio S, Iglesias K, Althaus F, Velonaki VS, Stucki S, et al. Characterizing the vulnerability of frequent emergency department users by applying a conceptual framework: a controlled, cross-sectional study. *Int J Equity Health* [Internet]. 2015 [cited 2023 Dec 8];14:146. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12939-015-0277-5>
25. Martins M, Marques R, Sousa M, Valério A, Cabral I, Almeida F. Frequent users of the pediatric emergency department: to know, to intervene and to evaluate - a pilot study. *Acta Med Port* [Internet]. 2020 [cited 2023 Dec 10];33(5):311-7. Available from: <https://doi.org/10.20344/amp.12769>
26. Kim JJ, Kwok ESH, Cook OG, Calder LA. Characterizing highly frequent users of a large Canadian urban emergency department. *West J Emerg Med* [Internet]. 2018 [cited 2023 Dec 10];19(6):926-33. Available from: <https://doi.org/10.5811/westjem.2018.9.39369>
27. Santos IV, Escária S, Piteira M, Calçada S, Canudo D, Oliveira A, et al. casuistry of an emergency service: reasons for referencing primary health care. *Medicina Interna* [Internet]. 2021 [cited 2023 Dec 12];28(1):22-7. Available from: <https://doi.org/10.24950/O/224/20/1/2021>

28. Feijó VBR, Cordoni Junior L, de Souza RKT, Dias AO. Analysis of the demand in urgency with risk classification. Saúde debate [Internet]. 2015 [cited 2023 Dec 1];39(106):627-36. Available from: <https://doi.org/10.1590/0103-110420151060003005>

### **The profile of frequent user of a Multipurpose Emergency Service: an archipelago reality**

#### **ABSTRACT**

**Objective:** to analyze the profile of frequent users of a Multipurpose Emergency Service in the Azores, Portugal, relating sociodemographic, clinical and time characteristics. **Method:** a retrospective study with a quantitative approach on the use of a Multipurpose Emergency Service in the Azores, Portugal, from January 1 to December 31, 2022. The population included all users with four or more visits. Data were extracted from Glintt Healthcare® in October 2023, with descriptive statistical analysis. **Results:** 6,553 (11.8%) were frequent users, predominantly female (55.8%), ≤ 30 years old, single (54.6%), living in Ponta Delgada (60.3%) and who sought treatment without referral (97%). They arrived by ambulance (16.7%), with low and non-urgent priorities (50%), presenting at least one comorbidity (67%), hospitalization rate (8.6%) and higher demand on Mondays (15.8%). **Conclusion:** it is urgent to integrate primary and hospital care, promoting partnerships to improve care, assessing whether vulnerabilities influence the excessive use of the healthcare system.

**DESCRIPTORS:** Health Profile; Sociodemographic Factors; Health Services Misuse; Emergency Nursing; Health Services Needs and Demand.

### **El perfil de lo usuario frecuente de un Servicio de Emergencias Polivalente: una realidad archipelágica**

#### **RESUMEN**

**Objetivo:** analizar el perfil de los usuarios frecuentes de un Servicio de Emergencias Polivalentes en las Azores, Portugal, relacionando características sociodemográficas, clínicas y temporales. **Método:** estudio retrospectivo con enfoque cuantitativo sobre el uso de un Servicio de Emergencia Polivalente en las Azores, Portugal, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. La población incluyó a todos los usuarios con cuatro o más visitas. Los datos se extrajeron de Glintt Healthcare® en octubre de 2023, con análisis estadístico descriptivo. **Resultados:** 6.553 (11,8%) eran usuarios frecuentes, predominantemente mujeres (55,8%), ≤ 30 años, solteros (54,6%), residentes en Ponta Delgada (60,3%) y que acudían sin derivación (97%). Llegaron en ambulancia (16,7%), con prioridades bajas y no urgentes (50%), presentando al menos una comorbilidad (67%), tasa de hospitalización (8,6%) y mayor demanda los lunes (15,8%). **Conclusión:** es urgente integrar la atención primaria y hospitalaria, promoviendo alianzas para mejorar la atención, evaluando si las vulnerabilidades influyen en el uso excesivo del sistema de salud.

**DESCRIPTORES:** Perfil de Salud; Factores Sociodemográficos; Mal uso de los Servicios de Salud; Enfermería de Urgencia; Necesidades y Demandas de Servicios de Salud.

**Recebido em:** 30/12/2023

**Aprovado em:** 14/02/2025

**Editor associado:** Dra. Luciana de Alcantara Nogueira

#### **Autor Correspondente:**

Alexandra Torres de Medeiros

Instituto Politécnico de Saúde do Norte - CESPU

Avenida Central de Gandra, 1317, Gandra 4585-116 Portugal

E-mail: [xanamedeiros1983@hotmail.com](mailto:xanamedeiros1983@hotmail.com)

#### **Contribuição dos autores:**

Contribuições substanciais para a concepção ou desenho do estudo; ou a aquisição, análise ou interpretação de dados do estudo - **de Medeiros AT, Picanço JLS**; Elaboração e revisão crítica do conteúdo intelectual do estudo - **de Medeiros AT, Picanço JLS, Araújo NMF**. Responsável por todos os aspectos do estudo, assegurando as questões de precisão ou integridade de qualquer parte do estudo - **de Medeiros AT, Picanço JLS, Araújo NMF**. Todos os autores aprovaram a versão final do texto.

ISSN 2176-9133



Este obra está licenciada com uma [Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).