

A Construção Social da Demanda ao Samu de Porto Alegre Considerada Não Pertinente pelo Serviço

Karoline Nast¹
 Andréa M. Veronese²
 Dora L.L.C. de Oliveira³

Introdução

Sabe-se que há uma demanda de ligações telefônicas para o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu), procedentes de usuários com agravos de saúde, que não correspondem aos critérios definidores de uma urgência adotados por este serviço. Essas ligações são classificadas pelo Samu como *não pertinentes*, ou seja, não há o envio de ambulância.

Objetivo

Analisar o processo de construção social da demanda ao Samu de Porto Alegre considerada não pertinente ao serviço, a partir das experiências dos solicitantes.

Metodologia

O estudo tem duas etapas, a primeira em que se estuda a distribuição e características da demanda não pertinente ao Samu nas regiões da capital e a segunda, onde, através de uma análise qualitativa, busca-se compreender o processo de construção social desta demanda. A segunda etapa da pesquisa é orientada pela metodologia da *Grounded Theory* (CHARMAZ, 2009), sendo que a coleta de dados já está finalizada e foi composta de 30 entrevistas semi-estruturadas com solicitantes do Samu originários de cada uma das três regiões da cidade de onde procedeu, no ano de 2009, o maior número de ligações ao 192 (telefone Samu), classificadas como não pertinentes. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre em 03/06/2009 sob número 346.

Resultados

Etapa 1: Locais de Porto Alegre onde se originou a maioria dos chamados não pertinentes ao Samu no ano de 2009: Regiões Centro, Eixo-Baltazar, Centro-Sul e Partenon.

Etapa 2: Resultados preliminares indicam que a demanda não pertinente ao Samu é construída a partir de:

- ❖ Divergências entre concepções de urgência em saúde dos usuários e dos médicos reguladores. Ex: desconhecimento de primeiros socorros, dificuldade em transportar adultos.
- ❖ Situações de vulnerabilidade. Ex: extremos etários - crianças e idosos - falta de recursos para transporte.

O que se pode destacar até aqui?

- ❖ A necessidade de transporte de indivíduos doentes, em situações percebidas ou não como urgência, é um dos motivos mais comuns de ligações ao Samu;
- ❖ A maioria dos sujeitos da demanda não pertinente pertencem a extremos etários e/ou apresentam doenças crônico-degenerativas.

Referência:

CHARMAZ, Kathy. **A construção da teoria fundamentada:** guia prático para análise qualitativa. Porto Alegre: Artmed, 2009.

¹Acadêmica de Enfermagem – Bolsista Pibic/CNPq/UFRGS – karolnast@sinos.net

²Doutoranda da Escola de Enfermagem – UFRGS/ Enfermeira do Samu – Porto Alegre

³Orientadora - Phd.em Educação – Professora da Escola de Enfermagem – UFRGS