

## Caracterização do Serviço de Urgência do Hospital Espírito Santo de Évora

Bernardo Marques <sup>(1)</sup>; Hugo Quintino <sup>(2)</sup>; Russell Alpizar-Jara <sup>(3)</sup>

(1) - Faculdade de Medicina do Porto - Serviço de Bioestatística e Informática Médica

(2) - Hospital Espírito Santo de Évora - Gabinete de Estatística e Apoio ao Planeamento;

(3) - CIMA UE, Centro de Investigação em Matemática e aplicações, Universidade de Évora;

### Resumo

Este artigo resulta da realização de um estudo baseado em dados provenientes do Hospital Espírito Santo de Évora (HESE-EPE). O estudo visou essencialmente o Serviço de Urgências (SU) deste Hospital, tendo como principal objectivo descrever a sua evolução, bem como o seu funcionamento. Procurou-se explorar alguns aspectos importantes para a avaliação da qualidade do serviço, assim como da satisfação dos utentes.

Analisaram-se também questões fundamentais para a gestão hospitalar de hoje em dia, como a reincidência dos utentes ou o número de episódios que entram directos no SU, sem passar pelos cuidados de saúde primários.

Explorando o potencial das bases de dados existentes (provenientes das plataformas informáticas ALERT e SONHO), propõem-se algumas análises exploratórias dos dados de forma a proporcionar à Administração do HESE informações que, até à data, não existiam, visando dar resposta a algumas questões colocadas, podendo eventualmente ser utilizadas na tomada de decisões no âmbito administrativo.

Deste trabalho resultaram também algumas informações úteis relativamente à precisão e consistência da informação constante nas bases de dados, bem como da influência que estes factores assumem na qualidade das estatísticas resultantes.

Neste artigo decidimos não dar tanto realce às técnicas utilizadas, procurando sim chamar a atenção para os principais resultados obtidos.

**Palavras-chave:** Serviço de Urgência, tempo de espera, tempo de atendimento, qualidade dos dados, qualidade de informação, reincidência de doentes, distribuição espacial.

### Introdução

O presente trabalho foi realizado durante o ano lectivo de 2007/2008 no âmbito de um estágio profissional da Licenciatura em Matemática e Ciências da Computação do Departamento de Matemática da Universidade de Évora. O estudo decorreu no Gabinete de Estatística e Apoio ao

Planeamento e Contratualização Interna do Hospital do Espírito Santo de Évora (HESE) ao abrigo de um protocolo de colaboração entre o Hospital e a Universidade.

Uma das principais prioridades neste trabalho era realizar um estudo que fosse do interesse do próprio HESE, assim, procurou-se reunir com a Administração do Hospital e apurar quais as suas necessidades. Num altura em que as reformas da saúde são constantemente notícia, com protestos de populações e debates entre políticos, tornou-se claro que a Urgência deveria ser o Serviço a ser analisado.

Através de um estudo descritivo procuramos dar uma ideia do funcionamento do SU, realçando alguns aspectos que consideramos mais importantes e que não são normalmente analisados. Este estudo pretende caracterizar o SU relativamente a temas como a distribuição das afluências aos serviços, e tempos de espera e de atendimento, uma das maiores queixas por parte dos utentes.

Para dar resposta à necessidade de se distribuir geograficamente os episódios urgentes ocorridos no SU, e assim traçar a área real de influência do HESE, tentou-se aplicar algumas técnicas de Estatística Espacial.

Finalmente, analisou-se com algum pormenor as reincidências dos utentes do SU, um dos indicadores considerados mais importantes na gestão do serviço.

Este trabalho baseou-se nos registos de todos os episódios urgentes ocorridos no SU durante o ano de 2007.

### Composição Etária do Serviço de Urgências

Através deste estudo, foi possível verificar que, efectivamente, os dois serviços que compõem o SU do HESE, Urgência Geral (UG) e Urgência Pediátrica (UP), actuam perante realidades distintas em vários aspectos. Sem dúvida que a UG, registando 75% do total de episódios urgentes, é o serviço com maior peso para a caracterização do SU. No entanto, e apesar da UP registar apenas 25% casos urgentes, os 19248 episódios que regista representam o dobro da população residente no Distrito de Évora até aos 14 anos. Este resultado pode ser um indicador quer de uma elevada taxa de reincidência neste serviço, quer de um elevado número de casos provenientes de outros distritos, mas o mais importante é verificar que de facto, a UP regista um número de urgências significativamente elevado, relativamente à população alvo do HESE, sendo também um serviço relevante para a caracterização do SU.

No Histograma apresentado em seguida pode-se observar a distribuição de frequências da idade dos utentes.