



**GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ**

**CASE MANAGEMENT: SPECIALIZED AND INDIVIDUALIZED ATTENTION OF HYPER-USERS OF THE HEALTH SYSTEM OF THE MILITARY POLICE OF PARANÁ**

**GESTIÓN DE CASOS: ATENCIÓN ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUSUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA MILITAR DE PARANÁ**

Luciano Bordignon Piccinelli<sup>1</sup>

e473526

<https://doi.org/10.47820/recima21.v4i7.3526>

PUBLICADO: 07/2023

**RESUMO**

O presente artigo tem como objetivo propor uma inovadora forma de gestão de hiperutilizadores do sistema de saúde e os seus diferentes padrões, com o objetivo de entender e propor soluções para a gestão dos pacientes que necessitam de atenção individualizada às suas demandas nos serviços de urgência e emergência, no Hospital da Polícia Militar e Centro Odontológico da Polícia Militar. Foi realizado um estudo qualitativo e descritivo, utilizou-se da revisão da literatura com a reunião de estudos relevantes para a gestão eficiente de assistência à saúde. Com a gestão de caso espera-se diminuir os retornos constantes de tais pacientes nos serviços de urgência, com uma maior satisfação pelo usuário e conseqüente melhor aplicação dos recursos públicos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão de Caso. Hiperutilizadores. Urgência. Emergência. Hospital da Polícia Militar.

**ABSTRACT**

*This article aims to propose an innovative way of managing hyperusers in the health system and their different patterns, with the aim of understanding and proposing solutions for the management of patients who need individualized attention to their demands in emergency services and emergency, at the Military Police Hospital and the Military Police Dental Center. A qualitative and descriptive study was carried out, using the literature review with the gathering of relevant studies for the efficient management of health care. With case management, it is expected to reduce the constant return of such patients to emergency services, with greater user satisfaction and consequent better use of public resources.*

**KEYWORDS:** Case Management. Hyperusers. Urgency. Emergency. Military Police Hospital.

**RESUMEN**

*Este artículo tiene como objetivo proponer una forma innovadora de gestión de los hiperusuarios en el sistema de salud y sus diferentes patrones, con el objetivo de comprender y proponer soluciones para el manejo de los pacientes que necesitan atención individualizada a sus demandas en los servicios de emergencia y emergencia, en la Policía Militar. Hospital y el Centro Odontológico de la Policía Militar. Se realizó un estudio cualitativo y descriptivo, utilizando la revisión de la literatura con la recopilación de estudios relevantes para la gestión eficiente de la atención en salud. Con la gestión de casos se espera reducir el retorno constante de estos pacientes a los servicios de urgencia, con una mayor satisfacción de los usuarios y consecuentemente un mejor aprovechamiento de los recursos públicos.*

**PALABRAS CLAVE:** Gestión de Casos. Hiperusuarios. Urgencia. Emergencia. Hospital de la Policía Militar.

<sup>1</sup> Polícia Militar Paraná - PMPR.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ  
Luciano Bordignon Piccinelli

### INTRODUÇÃO

No Brasil, os serviços de urgência e emergência têm papel essencial na porta de entrada para a assistência à saúde, uma vez que, mesmo com a ampliação da oferta de serviços na atenção básica, que ocorre desde 1990, parte expressiva da população ainda busca consultas eletivas nesse setor (MACHADO; SALVADOR; O'DWYER, 2011).

A grande demanda do pronto atendimento advém do entendimento da urgência para os pacientes não necessariamente coincidir com o conceito de urgência e emergência reconhecido pelos profissionais da saúde, pois há uma grande parcela de pacientes que procuram o serviços por motivos que não se enquadram na definição de emergência, quando implica em risco iminente à vida do paciente e urgência, quando o paciente apresenta um risco imediato, porém deve ser resolvido a curto prazo. Dentre os quais, pacientes usuários contumazes dos sistemas de saúde.

Tal grupo faz parte substancial dos serviços de emergência, procurando mais cuidados que outros utilizadores destes serviços, e até o presente momento, não se conhece o impacto deles sobre o sistema de saúde. Tendo em vista a sobrecarga dos serviços de urgência e emergência com os usuários contumazes, aqui denominados “hiperutilizadores”, o planejamento da assistência em saúde é fundamental para um sistema de saúde eficiente, composto por linhas de cuidado e com jornadas assistenciais bem definidas para cada (OLIVEIRA; GRABOIS; MENDES JÚNIOR, 2009).

O planejamento da assistência exige que o gestor em saúde conheça o perfil dos “hiperutilizadores”, para que possa identificar e encaminhar esses usuários para um planejamento de atendimento adequado, dentro de sua linha de cuidado e com uma jornada do paciente bem definida. Contudo, os gestores podem encontrar dificuldades, pois o padrão demográfico e epidemiológico deste tipo de paciente não está adequadamente avaliado em estudos nacionais, assim como o seu padrão de consumo e o seu impacto na sinistralidade dos sistemas de saúde (OLIVEIRA, 2008).

A Polícia Militar do Paraná possui um hospital de porte médio, no qual realiza atendimentos dos militares da ativa, reserva, pensionistas e dependentes. O hospital da Polícia Militar possui uma grande demanda de atendimentos, sendo que no ano de 2022 registrou 27.689 consultas ambulatoriais e 19.316 consultas no pronto atendimento, foram realizados 1.887 internamentos e 1.447 procedimentos cirúrgicos.

Sabendo da importância do Hospital da Polícia Militar do Paraná no sistema de saúde de Curitiba-PR, o presente trabalho irá analisar o perfil e as consequências dos hiperutilizadores, com o objetivo de tornar mais eficiente a assistência do hospital e entender as reincidências nos serviços de urgências. A análise do tema será realizada através de uma revisão bibliográfica, procurando-se, em um primeiro momento, definir o sistema de emergência, e após os hiperutilizadores e os seus diversos perfis. Na sequência, serão analisados os impactos assistenciais dos usuários frequentes nos serviços de urgência e emergência.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ  
Luciano Bordignon Piccinelli

### HOSPITAL DA POLÍCIA MILITAR

A Polícia Militar do Paraná (PMPR) foi criada em 10 de agosto de 1854 e tem como missão definida pelo artigo 48 da Constituição Estadual do Paraná de 1989:

Art. 48 – “A polícia militar, força pública estadual, instituição permanente e regular, organizada com base na hierarquia e disciplina militares, cabe a polícia ostensiva, preservação da ordem pública, a execução de defesa civil, preservação e combate ao incêndio, buscas, salvamentos e socorros públicos, o policiamento de trânsito urbano e rodoviário, de florestas e de mananciais, além de outras formas e funções definidas em lei.”

Hospital da Polícia Militar foi inaugurado em 31 de janeiro de 1958 e tem como missão prestar assistência médica a todos militares da ativa, militares da reserva remunerada, dependentes e pensionistas de militares estaduais e possui 42.114 usuários.

O Hospital da Polícia Militar, por ser considerado hospital geral de médio porte, com ambulatório, está capacitado para atender todas as especialidades médicas, centro cirúrgico, unidade de terapia intensiva, unidades de internação, centro de diagnóstico, pronto atendimento, clínica de fisioterapia e laboratório de análises clínicas.

Considerando que o Hospital da Polícia Militar realiza em média 47 mil consultas anuais, é necessário entender o perfil epidemiológico dos hiperutilizadores para estabelecer ações para promover um atendimento mais assertivo, qualificado e eficaz, a fim de minimizar desgastes no relacionamento com tais usuários e gastos desnecessários para o sistema de saúde.

### DEFINIÇÃO DE SERVIÇO DE EMERGÊNCIA

A Constituição Federal de 1988 estabelece, em seu art. 198, que “as ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único”. Dessa forma, pode-se perceber que apesar da rede de ações e serviços de saúde serem baseadas em conexões e comunicações, para que o sistema de saúde funcione corretamente e com eficiência é necessário que cada setor funcione conforme os objetivos básicos que lhe foram atribuídos (OLIVEIRA; GRABOIS; MENDES JÚNIOR, 2009).

Os serviços de emergência são capacitados para estabelecer um tratamento imediato e provisório às pessoas acometidas por agravos agudos de qualquer natureza (CARRET; FASSA; DOMINGUES, 2009). Tal serviço possui um papel essencial na assistência à saúde, pois seu principal objetivo é reduzir a morbimortalidade e as sequelas incapacitantes (ACOSTA e LIMA, 2013).

As situações de emergência são definidas como condições que representam um risco à vida, que podem ser consequência de agudização de condições clínicas (infarto, apendicite supurada e colelitíase) ou decorrente de traumas. Já as urgências podem ser configuradas como situações que não representam uma ameaça iminente à vida do paciente, porém podem causar sequelas irreversíveis se não forem atendidas em tempo hábil (OLIVEIRA; GRABOIS; MENDES JÚNIOR, 2009).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ  
Luciano Bordignon Piccinelli

Vale ressaltar que o atendimento às emergências consiste em um atendimento pré-hospitalar, hospitalar e reabilitação. A demanda nesse setor acontece de forma espontânea (procura direta de pacientes a um estabelecimento de saúde, o que ocorre com maior frequência), ou através de um serviço de resgate, nessa última hipótese, o paciente pode vir encaminhado de outras instituições públicas ou privadas, a exemplo do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (DE OLIVEIRA *et al.*, 2011), ou pelo Batalhão de Polícia Militar de Operações Aéreas do Paraná (BPMOA).

Deve-se salientar, ainda, que o atendimento pré-hospitalar é passível de ser organizado de diferentes formas, que variam desde um tratamento mais amplo (a fim de evitar, se possível, que o paciente chegue no hospital) até em uma simples triagem e transporte dos pacientes (OLIVEIRA; GRABOIS; MENDES JÚNIOR, 2009).

Atualmente, o serviço de emergência está sendo sobrecarregado, já que para muitos dos seus usuários esse serviço constitui a fonte principal de assistência médica (SUN; BURSTIN; BRENNAN, 2003). As principais justificativas para esse mau uso por parte dos pacientes se baseiam na impossibilidade de acesso ao médico de família e/ou a facilidade ao acesso médico disponibilizado em tempo integral nos serviços de emergências (GRUMBACH; KEANE; BINDMAN, 1993).

Outro problema que sobrecarrega o funcionamento do serviço de emergência é a existência de hiperusuários, que não se enquadram no perfil de situações envolvendo urgência e emergências (ACOSTA; LIMA, 2013).

### DEFINIÇÃO DE HIPERUTILIZADORES

Atualmente, não existe nenhuma definição padrão ou uniforme do que é considerado paciente hiperutilizadores no serviço de saúde, fato que dificulta a comparação ou agregação dos estudos (PINE *et al.*, 2011). De forma genérica Oliveira, em 2008, define como hiperusuários os doentes que fazem várias visitas aos serviços de urgência, denominados também como hiperutilizadores, hiperfrequentadores, repetidores e “*frequent flyers*”.

Por outro lado, na literatura estrangeira, pesquisadores apontam que uma definição possível do hiperusuário está relacionada ao número de visitas destes ao sistema de emergência, que em qualquer período de tempo tende a seguir uma distribuição de Poisson. Tal distribuição exige que cada investigador defina o período de tempo em questão (por exemplo, 1 mês, 6 meses, 1 ano) e um ponto de corte entre o uso regular e uso frequente versus tempo limitado (PINE *et al.*, 2011).

Apesar de cada pesquisador definir de forma variável este ponto de corte, a definição mais recorrente para usuários frequentes é de quatro ou mais visitas ao serviço de emergência em um período de 1 ano. Porém, outros pesquisadores definem subconjuntos de usuários frequentes que realizam de 10 a 20 visitas em um ano (PINE *et al.*, 2011).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ  
Luciano Bordignon Piccinelli

Vale destacar que poucas pesquisas abordam a distribuição e o padrão do uso ao longo do tempo, não havendo informações detalhadas que descrevem se as visitas ocorrem durante um curto período, como três visitas espaçadas uniformemente ao longo de um mês ou um ano, ou se eles se agrupam em torno de eventos específicos, como uma lesão traumática ou uma doença médica aguda. (PINE *et al.*, 2011).

Outro assunto pouco explorado são quais serviços os hiperutilizadores mais demandam (laboratórios, exames de imagem ou medicamentos) e sobre a porcentagem de internamentos (serviço este que onera mais que as consultas de atendimento de emergência em ambulatórios). Por fim, deve-se ressaltar que existem dois tipos de hiperutilizadores: aqueles que usam o mesmo sistema de emergência e aqueles que vão a vários, para este último caso deveria ser desenvolvido um banco de dados mais integrado no auxílio para sua identificação (PINE *et al.*, 2011).

Concluída a definição dos hiperutilizadores (com suas possíveis distinções relacionadas ao número de visitas ao serviço de emergência), bem como os problemas nas pesquisas (evidenciados nas ausências de alguns quesitos que circundam o hiperusuário - por exemplo, a falta de uma classificação universal dos hiperusuários, quais serviços estes pacientes mais requerem e os motivos de suas visitas), será realizada na sequência uma breve revisão do perfil destes descritos em diversos estudos.

### PERFIL DOS HIPERUTILIZADORES

Inicialmente, é importante destacar que não há estudos que versam sobre as características dos hiperutilizadores no Brasil, havendo, assim, a necessidade de investigar estudos já publicados em âmbito internacional sobre o tema (ACOSTA; LIMA, 2013).

O padrão demográfico e epidemiológico deste tipo de doente não está formalmente avaliado em estudos nacionais, assim como, o seu padrão de consumo clínico e o efeito no sistema de saúde. Ademais, é difícil traçar um perfil exato do hiperusuário, vez que não há uma definição universal deles, bem como o fato de suas características variarem conforme a unidade do serviço de emergência, população local e sua epidemiologia (OLIVEIRA, 2008).

No âmbito internacional, várias pesquisas relacionaram o perfil dos hiperutilizadores com pacientes mais velhos, portadores de doenças de maior gravidade e com escassos recursos financeiros. Além disso, esses pacientes são mais propensos de ter um seguro saúde, estarem cronicamente doente e ter mais visitas relacionada a dor (PINE *et al.*, 2011).

As causas mais comuns de óbitos relatadas no serviço de emergência nesse tipo de usuário estão relacionadas com câncer, doença cardíaca isquêmica, intoxicação por drogas e suicídios. Dessa forma, pode-se concluir que a partir do momento em que são entendidas as causas de morte entre estes tipos particulares de usuários no serviço de emergência pode-se criar programas dirigidos destinados a reduzir causas potencialmente evitáveis (como intoxicação e suicídio), a fim de reduzir a morbimortalidade (PINE *et al.*, 2011).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

### ISSN 2675-6218

GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ  
Luciano Bordignon Piccinelli

Acosta e Lima, (2013) discorrem acerca das principais características do hiperutilizadores, comparando-os com os demais usuários do serviço de urgência. O perfil do hiperusuário é detalhado da seguinte forma:

Quadro 1 - Distribuição dos artigos, segundo autores, título e fonte

Autores, periódico e ano	Nível de evidência	Resultados
Doup et al. Ann Emerg Med. 2010 <sup>(14)</sup>	VI	Usuários frequentes eram responsáveis por 9,9% dos atendimentos no serviço. Comparados aos usuários eventuais, utilizavam mais a atenção primária e secundária.
Wajsborg et al. J Emerg Med. 2011 <sup>(17)</sup>	VI	A maioria dos idosos que são usuários frequentes foi considerada menos urgente na classificação de risco e relatou ter uma fonte habitual de cuidado.
Kirby et al. BMC Health Serv Res. 2010 <sup>(18)</sup>	VI	Usuários frequentes eram mais propensos a ser mais velhos e serem classificados como urgentes. As condições crônicas foram fortemente associadas com reinternações frequentes.
Paul et al. Emerg Med J. 2010 <sup>(19)</sup>	IV	Fatores significativamente associados à utilização frequente do serviço de urgência foram idade superior a 75 anos, sexo masculino e busca por atendimento das 16 horas à meia noite.
Tangherline et al. Prehosp Disaster Med. 2010 <sup>(20)</sup>	IV	Ser homem, morador de rua e ter problemas cardiovascular, pulmonar e alcoólico foram associados a maior utilização do serviço pré-hospitalar móvel de urgência por idosos. Não foram encontradas diferenças significativas com relação ao uso de serviços primários de saúde.
LaCalle, Rabin. Ann Emerg Med. 2010 <sup>(21)</sup>	V	Usuários frequentes eram mais doentes do que os demais usuários e tinham mais chances de uma internação hospitalar. Esses indivíduos utilizavam mais vezes outros serviços de saúde.
Sandoval, et al. J Emerg Med. 2010 <sup>(21)</sup>	VI	Hipertensão, anemia falciforme e depressão eram mais prevalentes em usuários frequentes. Eles tinham pior estado de saúde geral, elevado nível de estresse e baixo apoio social.
Moore et al. Emerg Med J. 2009 <sup>(22)</sup>	VI	Diferenças no perfil dos usuários apareceram a partir da quarta reinternação no ano. Usuários frequentes eram mais velhos e classificados com riscos mais elevados do que usuários eventuais.
Alsiku, et al. Ann Emerg Med. 2009 <sup>(23)</sup>	IV	Usuários frequentes com anemia falciforme tinham níveis mais baixos de hematócritos, realizavam mais transfusões e apresentavam mais crises e dor do que usuários eventuais.
Milbrett, Halm. J Emerg Nurs. 2009 <sup>(24)</sup>	VI	Usuários frequentes eram mais comumente do sexo feminino, solteiros e desempregados. A maioria tinha história médica de doença crônica e consultava com médico na atenção primária.
Shiber, Longley, Brewer. Am J Emerg Med. 2009 <sup>(25)</sup>	IV	O grupo de usuários frequentes era mais velho e apresentava mais doenças cardiovasculares, genitourinárias e psiquiátricas. O acesso aos serviços de saúde em geral era similar a demais população que busca assistência no serviço de urgência, assim como os níveis de hospitalização.
Huang, et al. J Formos Med Assoc. 2008 <sup>(26)</sup>	VI	Quanto maior for o número de reinternações no serviço de urgência, maior era a chance de o usuário utilizar a atenção primária e serviços hospitalares ambulatoriais.
Jelinek, et al. Med J Aust. 2008 <sup>(26)</sup>	VI	Usuários frequentes tinham mais problemas relacionados a doenças psiquiátricas e circulatórias. Apresentavam condições mais urgentes e maiores índices de admissão que os demais pacientes.
Mehl-Madrona. Can J Rural Med. 2008 <sup>(27)</sup>	VI	93% dos usuários frequentes tinham pelo menos uma doença psiquiátrica. Eles frustravam os profissionais da saúde, que achavam que as queixas eram inapropriadas para o serviço.
Oliveira. Acta Med Port. 2008 <sup>(28)</sup>	IV	Os fatores associados com a utilização frequente do serviço de urgência foram: ser idoso, ter um problema clínico e ter uma internação hospitalar.
Fuda, Immekus. Ann Emerg Med. 2006 <sup>(29)</sup>	VI	O status de usuário frequente é temporário na maioria das vezes. A procura de usuários frequentes pelos serviços de urgência é tão apropriada quanto a dos usuários não frequentes.
Autores, periódico e ano	Nível de evidência	Resultados
Hunt, et al. Ann Emerg Med. 2006 <sup>(30)</sup>	VI	Usuários frequentes utilizavam mais outros serviços de saúde do que os demais usuários, no entanto, apresentavam problemas de saúde mais precários.
Blank, et al. J Emerg Nurs. 2005 <sup>(31)</sup>	VI	Acesso aos serviços de saúde é melhor para usuários que utilizaram o serviço de urgência mais de 12 vezes ao ano do que aqueles que usaram de 4 a 11 vezes.
Torreillas et al. Emergencias. 2004 <sup>(32)</sup>	VI	As características de usuários frequentes variam conforme a idade e o sexo. Os grupos mais representativos eram meninos e mulheres na idade fértil.
Chan, Owens. Ann Emerg Med. 2004 <sup>(32)</sup>	VI	Pessoas com enxaqueca crônica são um grupo de usuários frequentes dos serviços de urgência, que utilizam o dobro de vezes a atenção primária do que os demais usuários frequentes.
Dent et al. Emerg Med (Fremantle). 2003 <sup>(33)</sup>	VI	Os 500 usuários mais frequentes de um serviço de urgência tinham problemas de saúde considerados adequados para o serviço e apresentaram uma alta taxa de mortalidade.
Byrne, et al. Ann Emerg Med. 2003 <sup>(34)</sup>	VI	Usuários frequentes também utilizavam muito outros serviços de saúde. Eles eram economicamente desprovidos e tinham pior saúde mental e baixo apoio social.
Chan, Owens. Can Fam Physician. 2002 <sup>(35)</sup>	VI	Maioria dos usuários frequentes consulta periodicamente com um médico na atenção primária e eram mais referenciados a especialistas por médicos da atenção básica.
Hansagi, et al. Ann Emerg Med. 2001 <sup>(36)</sup>	VI	A maioria dos usuários frequentes utilizava a atenção primária, porém 13% usavam o serviço de urgência como única fonte de cuidado. Usuários frequentes tinham maiores percentuais de internação hospitalar e de mortalidade.
Williams, et al. J Psychosom Res. 2001 <sup>(37)</sup>	IV	Usuários frequentes eram mais velhos e tinham pior estado de saúde do que os demais. Mais de 90% relataram ter história de doença crônica.
Mandelberg, Kuhn, Kohn. Acad Emerg Med. 2000 <sup>(38)</sup>	IV	Usuários frequentes tinham mais exacerbações de doenças crônicas e problemas relacionados ao álcool que os usuários eventuais. Somente 38% dos usuários frequentes permaneceram utilizando o serviço de urgência repetidas vezes por mais um ano.

Fonte: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/17526/14840>

Além disso, em outro estudo realizado por Oliveira, em 2008, na unidade de urgência do Hospital de Espinho, definiu-se os hiperutilizadores como sendo os pacientes que a frequentaram em quatro ou mais ocasiões. Os resultados mostram que o hiperfrequentador é um doente idoso, com doença médica e que necessita de internamento. A visita do utilizador frequente é provavelmente um reflexo da recorrência dos seus problemas de saúde, bem como a sua convicção sobre a necessidade de um cuidado urgente de seu estado de saúde.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ  
Luciano Bordignon Piccinelli

Após a análise dos dados obtidos, conclui-se que a maioria dos estudos internacionais apontam que os hiperusuários geralmente são idosos, do sexo masculino, portadores de doenças crônicas (cardiovasculares, genito-urinárias, pulmonares e psiquiátricas) e possuem mais chance de serem internados. Vale ressaltar que os estudos foram realizados, em sua maioria, em âmbito internacional na primeira década dos anos 2000, porém contribuem para demonstrar que o sistema de urgência e emergência é utilizado pelos hiperusuários, dos quais uma parcela não se enquadra nas demandas de urgência e emergência.

Além do mais, os hiperusuários são associados como pacientes difíceis, já que possuem traços como: distúrbios de saúde mental, múltiplos sintomas, dor crônica, expectativas não atendidas, insatisfação persistente com a assistência, hiperutilização dos serviços de saúde, falta de vontade de se cuidar, excesso de demandas, comportamentos manipulativos, famílias conflituosas e múltiplas queixas (ZOBOLI; SANTOS; SCHVEITZER, 2016).

Por fim, os hiperutilizadores procuram o serviço de urgência com sintomas não específicos, múltiplos e, na maioria das vezes, tais queixas não se aliviam com o tratamento médico, sendo difícil o tratamento (ZOBOLI; SANTOS; SCHVEITZER, 2016). Médico, sendo difícil o tratamento (ZOBOLI; SANTOS; SCHVEITZER, 2016).

### IMPORTÂNCIA DE IDENTIFICAR OS HIPERUTILIZADORES NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

A maioria dos casos atendidos no serviço de emergência (tanto do Brasil, mas também em países como Dinamarca, Suécia, Nova Zelândia, Estados Unidos e Reino Unido) não são considerados casos de urgência ou emergência (OLIVEIRA; GRABOIS; MENDES JÚNIOR, 2009).

O que intriga ainda mais os estudiosos é o fato da utilização frequente estar aumentando, tanto em relação à quantidade de usuários, como em relação à frequência de busca de atendimento (ACOSTA; LIMA, 2013).

A indevida utilização dos serviços de emergências reflete em danos tanto para os pacientes graves (que correm risco de vida e necessitam de um atendimento imediato), quanto para os pacientes não graves, que se enquadram na situação de urgência ou emergência, pois ainda que não corram risco imediato de vida acabam sendo prejudicados na espera excessiva ao atendimento (CARRET; FASSA; DOMINGUES, 2009).

Embora os hiperutilizadores sejam um grupo pequeno, se comparado aos demais pacientes que procuram o atendimento de urgência, são responsáveis por uma grande porcentagem da demanda desse serviço (ACOSTA; LIMA, 2013).

A indevida utilização das unidades de emergência e urgência pelos hiperusuários causa prejuízos, quais sejam: tempo excessivo de permanência no serviço; taxa elevada de ocupação dos profissionais envolvidos no atendimento; longos períodos de espera, gargalos no atendimento, problemas de fluxo e configuração de recursos humanos e materiais.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ  
Luciano Bordignon Piccinelli

Além do mais, esse tipo de paciente é capaz de causar vários sentimentos negativos (tal qual: aversão, derrota, desespero extremo) nos profissionais da área de saúde, ocasionando um dano pior ainda no profissional que não possui habilidades psicossociais plenas (ZOBOLI; SANTOS; SCHVEITZER, 2016).

Os hiperusuários são reconhecidos, geralmente, pelos funcionários da saúde como pessoas inconvenientes, fardo do sistema e responsáveis por causar a sobrecarga no profissional da área da saúde. Assim, não é incomum que esse tipo de paciente recebe apelidos como, por exemplo, “pacientes problema”, “pacientes difíceis” e “detestável”. Dessa forma, verifica-se que a existência do hiperusuário é uma fonte de estresse e frustrações para os profissionais da área (ACOSTA; LIMA, 2013).

A tensão entre o paciente e o profissional da saúde pode surgir pelas excessivas consultas, que exigem a mobilização e o tempo do profissional. Fato este que possivelmente ocasionará estresse e preconceitos naquele que realiza o atendimento, resultando em sentimentos de aversão, angústia e até *burnout*.

Esse cenário de tensão proporciona não só uma piora na qualidade de cuidado, mas também uma compreensão deficiente da situação do paciente, gerando resposta inadequada às necessidades e o prolongamento do sofrimento do paciente, e, assim, alimentando o ciclo das consultas repetitivas e falhas.

Oportuno destacar que as falhas médicas também podem surgir porque o profissional tem a sensação de que não está manejando bem o caso, ou que o paciente está simulando estar doente, pois quando investigados, não existem doenças orgânicas que justifiquem a frequência.

Além de prejuízos aos profissionais da saúde, podemos perceber que os hiperusuários oneram o sistema, exigindo gastos com exames laboratoriais, internamento, exames de imagem, medicamento, além de recursos financeiros para manter a estrutura como um todo, por exemplo, alimentação tantos dos internados quanto dos funcionários, remuneração dos profissionais, entre outros.

O gasto com exames de imagens foi exposto pela pesquisa intitulada “*Emergency department imaging superusers*”, na qual os hiperutilizadores (definidos na pesquisa como pacientes que recebem mais de 10 exames de imagens anualmente) realizaram em média 15 exames anuais no serviço de emergência. Tal situação demonstra uma falha no sistema e uma necessidade de otimizar a utilização de exames de imagens, com a finalidade de reduzir a exposição desnecessária do paciente e diminuir o custo da saúde (HANNA, 2019).

Dessa forma, fica claro para os gestores dos serviços de urgência que os hiperfrequentadores e o seu comportamento são um problema, vez que necessitam de cuidados dispendiosos, inadequados, fragmentados e incoerentes. Assim, esses pacientes recorrentes oneram e sobrecarregam os serviços de urgência e emergência.





## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ  
Luciano Bordignon Piccinelli

### GESTÃO DE CASO COMO ESTRATÉGIA

Uma forma de diminuir os impactos dos hiperutilizadores nos serviços de saúde é investir em uma gestão eficiente de assistência médica-hospitalar. A gestão eficiente da saúde, aqui denominada genericamente como “gestão de caso” parte do pressuposto que cada cada componente do sistema de saúde exerça as atribuições que lhe são próprias .

A gestão de caso requer a capacitação dos profissionais de saúde em relação aos hiperusuários, visando identificá-los e conduzi-los para uma jornada do paciente que possa estabelecer um manejo individualizado e proativo de suas demandas e especificidades.

A capacitação do profissional passa pela abordagem singular e personalizada do paciente, pois ele é um instrumento eficaz para identificar e tratar o hiperusuário. Através dela o profissional pode compreender o contexto social e familiar, história de vida e de saúde de cada pessoa. Esse método também é capaz de explorar a doença e o adoecimento, entender a pessoa como um todo e elaborar um projeto terapêutico específico para as suas necessidades.

Além disso, é necessária a criação de serviços especializados no aconselhamento desses pacientes por telefone, utilizando os recursos da telemedicina, a fim de facilitar o acesso aos atendimentos nas unidades de atenção primária reduzindo a demora no agendamento e atendimento, além de evitar problemas na acessibilidade nos horários das consultas (SOUZA; FIGUEIREDO; PINTO, 2010).

A telemedicina foi colocada à prova como uma ação amplamente utilizada durante a pandemia do COVID-19, demonstrada como uma ferramenta eficaz para a maior celeridade de acesso de pacientes aos serviços de saúde, aproximando os pacientes às equipes médicas, por meio de contatos telefônicos com as equipes de enfermagem, de nutrição, de odontologia, de terapia ocupacional, entre outras.

Os contatos telefônicos são realizados de forma programada, em comum acordo com o paciente ou seu responsável, tendo como objetivo fortalecer o relacionamento da equipe de atendimento com o paciente. Dessa forma, o paciente terá oportunidade de externar suas necessidades e demandas, sentindo-se mais seguro no que diz respeito às suas dúvidas e inseguranças em relação à sua condição de saúde.

Por fim, é necessário priorizar sempre a classificação de risco do paciente e aprimorar o encaminhamento dos hiperusuários para setores de atendimento básico (DE OLIVEIRA *et al.*, 2011).

### CONCLUSÃO

Apesar de os hiperutilizadores representarem uma demanda pequena na utilização dos serviços de urgência e emergência, eles são responsáveis pela insatisfação do usuário e pela sobrecarga do sistema de saúde.

Dessa forma, é fundamental estabelecer um trabalho articulado entre os oficiais de saúde da Polícia Militar e o efetivo civil do Hospital da Polícia Militar, notadamente da equipe de enfermagem,



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ  
Luciano Bordignon Piccinelli

nutrição e terapia ocupacional, disponibilizando um serviço de gestão de caso para os hiperutilizadores do sistema, ampliando o serviço para portadores de doenças crônicas e pacientes elegíveis para acompanhamento domiciliar e paliativos.

Revela-se necessário, portanto, uma melhor compreensão sobre as características dos pacientes hiperutilizadores, a fim de possibilitar a identificação de suas necessidades de saúde, e a elaboração de estratégias específicas para uma boa gestão da assistência médico-hospitalar.

Dessa forma, espera-se uma diminuição nas reincidências de tais pacientes nos serviços de urgência, melhorando e aprimorando a jornada do paciente no serviço de saúde, com uma maior satisfação pelo usuário e conseqüente melhor aplicação dos escassos recursos públicos.

### REFERÊNCIAS

ACOSTA, A. M.; LIMA, M. A. D. da S. Características de usuários frequentes de serviços de urgência: revisão integrativa. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia, v. 15, n. 2, p. 564–73, 2013. DOI: 10.5216/ree.v15i2.17526. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/17526/14840>. Acesso em: 10 out. 2022.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 5 out.1998. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 29 out. 2022.

CARRET, M. L. V.; FASSA, A. C. G.; DOMINGUES, M. R. Inappropriate use of emergency services: a systematic review of prevalence and associated factors. **Caderno Saúde Pública**, v. 25, n. 1, p. 7–28, jan. 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2009000100002>. Acesso em: 29 out. 2022.

DE OLIVEIRA, M. J. F. *et al.* Modelo integrado de simulação para avaliar o desempenho do sistema de admissão de pacientes na emergência hospitalar. *In: XLIII Simpósio Brasileiro De Pesquisa Operacional*, São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.din.uem.br/~ademir/sbpo/sbpo2011/pdf/87834.pdf>. Acesso em: 20 out. 2022.

GRUMBACH, K.; KEANE, D.; BINDMAN, A. Primary Care and Public Emergency Department Overcrowding. **American Journal Public Health**, v. 83, p. 372-8, 1993. Disponível em: <https://ajph.aphapublications.org/doi/epdf/10.2105/AJPH.83.3.372>. Acesso em: 29 out. 2022.

HANNA, T. N. *et al.* Emergency department imaging superusers. **Emergency Radiology**, v. 26, n. 2, p. 161–168, 2019. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30443737>. Acesso em: 20 out. 2022.

MACHADO, C. V.; SALVADOR, F. G. F.; O'DWYER, G. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência: análise da política brasileira. **Revista de Saúde Pública**, v. 45, n. 3, p. 519–528, jun. 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102011005000022>. Acesso em: 20 out. 2022.

OLIVEIRA, A. Hiper Utilizadores e Urgência. **Acta Med. Port.**, v. 21, n. 6, p. 553-558, 2008. Disponível em: <https://www.actamedicaportuguesa.com/revista/index.php/amp/article/view/823/499>. Acesso em: 20 out. 2022.

OLIVEIRA, R. G.; GRABOIS, V.; MENDES JÚNIOR, W. V. **Qualificação de Gestores do SUS**. Rio de Janeiro: EAD/Ensp, 2009. Disponível em: <https://biblioteca.univap.br/dados/00002d/00002dfd.pdf#page=125>. Acesso em: 21 out. 2022.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE CASO: ATENÇÃO ESPECIALIZADA E INDIVIDUALIZADA DE HIPERUTILIZADORES DO  
SISTEMA DE SAÚDE DA POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ  
Luciano Bordinon Piccinelli

PINE, J. M. *et al.* Frequent Users of Emergency Department Services: Gaps in Knowledge and a Proposed Research Agenda. **Acad Emerg Med.**, v. 18, n. 6, p. e64-e69, jun. 2011. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21676051>. Acesso em: 10 out. 2022.

SOUZA, M. F.; FIGUEIREDO, L. A.; PINTO, I. C. Análise da utilização do serviço de pronto-socorro na percepção do usuário. **Cienc Cuid Saude.**, v. 9, n. 1, p. 13-20, 2010. Disponível em: <https://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/5242/5731>. Acesso em: 21 out. 2022.

SUN, B. C.; BURSTIN, H. R.; BRENNAN, T. A. Predictors and Outcomes of Frequent Emergency Department Users. **Academic Emergency Medicine**, v. 10, p. 320-328, 2003. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1553-2712.2003.tb01344.x>. Acesso em: 21 out. 2022.

ZOBOLI, E. L. C. P.; SANTOS, D. V. dos; SCHVEITZER, M. C. Pacientes difíceis na atenção primária à saúde: entre o cuidado e o ordenamento. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 20, n. 59, p. 893-903, out. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/Z59WjdVLLrDzXm5swH9Hbbk/?lang=pt>. Acesso em: 21 out. 2022.