

GESTÃO EM SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA DURANTE A PANDEMIA DO CORONAVÍRUS

EMERGENCY SERVICES MANAGEMENT DURING THE CORONAVIRUS PANDEMIC

Nathália Xavier Lima ¹; Kaysa Fernandes Moraes ¹; Luísa Victória Peres Torres ¹;
Kaio Flávio Freitas de Souza ²; Jéssica Lucia dos Santos ²; José Renato Santos de Oliveira ³;
André Emanuel Dantas Mercês ³; Carlos Eduardo da Silva Nascimento ³; José Ítalo Monte da Silva ¹

¹ Universidade de Pernambuco, PE, Brasil; ² Universidade Federal de Pernambuco, PE, Brasil;

³ Universidade Federal do Vale do São Francisco, PE, Brasil.

Resumo

Introdução: No mês de dezembro de 2019, em Wuhan, na China, o surto de coronavírus 2019 (COVID-19) deu-se início e logo começou a se espalhar para outros continentes. Com isso, muitas foram as fragilidades que os sistemas de saúde encontraram, havendo a necessidade de desenvolver estratégias para apoiar seus profissionais e usuários em todos os momentos da pandemia. **Objetivo:** Conhecer as estratégias de gestão em saúde para o enfrentamento da COVID-19 nos serviços de emergência. **Metodologia:** Trata-se de um estudo de natureza bibliográfica realizado com 11 artigos científicos publicados nas bases de dados: Scientific Electronic Library Online (Scielo), Pubmed e Biblioteca Regional de Medicina (BIREME). **Resultados e Discussão:** Após leitura dos artigos, foi possível conhecer algumas estratégias de enfrentamento a pandemia, como elaboração de planos de contingência, dimensionamento de recursos humanos, gerenciamento de EPIs e treinamento de pessoal. Percebeu-se ainda a importância do papel do enfermeiro como líder, o qual precisa estar preparado para ser referência dentro da equipe. **Conclusão:** Tamanhos desafios encontrados, observa-se a importância de promover bons processos de gerenciamento nos serviços de saúde, com o intuito de qualificar a assistência e minimizar danos causados pela pandemia.

Palavras-chave: Coronavírus. Gestão em Saúde. Serviços de Saúde de Emergência.

Abstract

Introduction: In December 2019, in Wuhan, China, the outbreak of coronavirus 2019 (COVID 19) started and soon began to spread to others continents. As a result, there were many weaknesses that health systems found, and there is a need to develop strategies to support their professionals and users at all times during the pandemic. **Objective:** Know the health management strategies for coping with COVID-19 in health services emergency. **Methodology:** This is a bibliographic study carried out with 11 scientific articles published in the databases: Scientific Electronic Library Online (Scielo), Pubmed and Regional Library of Medicine (BIREME). **results and Discussion:** After reading the articles, it was possible to know some strategies of coping with the pandemic, such as drawing up contingency plans, human resources sizing, PPE management and training of guys. It was also noticed the importance of the nurse's role as a leader, which need to be prepared to be a reference within the team. **Conclusion:** Sizes challenges encountered, the importance of promoting good processes of management in health services, with the aim of qualifying care and minimize damage caused by the pandemic.

Keywords: Coronavirus. Health Management. Emergency Health Services.

Introdução

No mês de dezembro de 2019, em Wuhan, na China, o surto de coronavírus 2019 (COVID-19) deu-se início e logo começou a se espalhar para outros continentes. Já em março de 2020, foi declarado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) a pandemia da COVID-19, visto que mais de 118.000 pessoas já tinham sido infectadas pelo coronavírus-2 relacionado à síndrome respiratória aguda grave (SARS-CoV-2) em todo o mundo (GRASSELLI; PESENTI; CECCONI, 2020).

Diante de um estado de pandemia como este, sérios são os impactos que acometem a saúde pública, uma vez que o vírus apresenta fácil e rápida disseminação pela população, causando mudanças abruptas, sobretudo, nas rotinas dos serviços de saúde, nos quais observa-se um panorama de grande aumento de internações hospitalares relacionadas a complicações respiratórias (GALLASCH *et al.*, 2020).

Nota-se assim, que essa pandemia sinalizou as fragilidades presentes nas instituições e nos sistemas de saúde de todo o mundo, mostrando que mesmo os sistemas de saúde mais desenvolvidos podem ser ligeiramente comprometidos por um surto. Em consequência disso, diversos serviços de rotina e eletivos precisaram ser adiados ou suspensos e as ações de saúde sofreram adaptações, uma vez que os riscos e benefícios mudam em um contexto de pandemia (Organização Mundial de Saúde, 2021).

A nível mundialmente, líderes de países e gestores dos sistemas de saúde buscaram medidas de emergência para enfrentar essa crise de saúde, tentando ajustar as tomadas de decisões no mesmo passo que os desafios surgiam e possíveis erros, que ocorriam devido à falta de planejamento prévio, eram reparados (DELOITTE TOUCHE TOHMATSU LIMITED, 2020).

No cenário hospitalar, quando há situações de doenças emergentes que apresentam capacidade de gerar uma pandemia, existe a necessidade de buscar estratégias com o intuito de gerenciar a estrutura física, os recursos humanos e materiais para que seja possível ofertar o melhor atendimento aos usuários. Para além disso, é primordial a implantação de medidas de prevenção de transmissão dentro dos próprios hospitais (WONG *et al.*, 2020).

Pensando nisso, a OMS divulgou em março de 2020 um plano com estratégias de maior importância a serem seguidas durante a pandemia, as quais estão relacionadas a estar preparado e pronto; detectar, prevenir e tratar; reduzir e suprimir; inovar e improvisar. Essas estratégias precisam ser sempre estimuladas e praticadas por profissionais de saúde em todos os níveis de atendimento, mas sobretudo nos serviços de urgência e emergência que estão mais próximos de pessoas infectadas pela COVID-19 (World Health Organization, 2022).

Vale salientar ainda que, devido ao alto potencial de transmissibilidade do vírus, torna-se importante refletir sobre quais cuidados, como os de enfermagem por exemplo, são indispensáveis para manter a segurança dos profissionais de saúde que atuam nos serviços, principalmente daqueles que estão diante dos primeiros atendimentos e/ ou das transferências interinstitucionais de usuários que já estão com COVID-19 confirmada ou suspeita (MARQUES *et al.*, 2020).

Desse modo, compete aos gestores das instituições de saúde buscar desenvolver estratégias para apoiar seus profissionais e usuários em todos os momentos e necessidades que a pandemia impõe. Ademais, planos de ação também são importantes e devem ser colocados em prática quando se observa o comprometimento na saúde dos profissionais (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE/ ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE BRASIL, 2020).

Sabendo dos muitos desafios que a pandemia da COVID - 19 trouxe para os sistemas e serviços de saúde mundialmente e do comprometimento que os gestores precisam ter, esse estudo tem como objetivo conhecer as estratégias de gestão em saúde para o enfrentamento da COVID-19 nos serviços de emergência.

Metodologia

Trata-se de um estudo de natureza bibliográfica realizado com artigos científicos publicados nas seguintes bases de dados: Scientific Electronic Library Online (Scielo), Pubmed e Biblioteca Regional de Medicina (BIREME). Como descritores em saúde, foram utilizados: Gestão em Saúde; Serviços de Saúde de Emergência; Coronavírus. Foi acrescentado entre os descritores o operador booleano AND.

Como critérios de inclusão, foram escolhidos artigos completos publicados em português, inglês e espanhol, no período de 2020 a 2022. No total, foram encontrados 680 artigos e após leitura dos títulos e resumos, foram selecionados 75. Por fim, realizou-se a leitura na íntegra dos artigos, em que foram selecionados 11 para compor este estudo. Esses estudos escolhidos, retratavam as dificuldades e estratégias de enfrentamento da pandemia da COVID-19 em diferentes localidades.

Resultados e Discussão

A pandemia do COVID-19 foi, além de tudo, uma maneira de provocar mudanças e aprendizagens aos provedores de saúde, principalmente no âmbito das emergências, demandando criatividade e desenvoltura para solucionar problemas e imprevistos. Ao perpassar-se por um vasto sistema de saúde, é fundamental tratar questões indispensáveis com a rede de suprimentos, autoridades de trabalho e os muitos outros dispositivos de planejamento de emergências públicas (TRESENTER et al., 2021).

Uma pesquisa realizada em um Hospital Universitário de Milão, que atende emergência, mostra o despreparo da instituição frente a pandemia da COVID - 19 devido à falta imediata de elaboração de um plano de contingência condizente com o desafio colocado, seja em instância nacional, regional, local ou em um departamento hospitalar específico. Diz ainda que, no passado, foram preparados vários planos de contingência para atender emergências de numerosas vítimas, com treinamentos e estudos, entretanto, nunca foi planejado nada esperando uma pandemia tão complicada, visto que instalações não foram estudadas e projetadas para responder a esse tipo de emergência (JACHETTI, et al., 2021).

A pandemia da COVID-19 representa um novo desafio global, provando o quanto é importante estar buscando medidas de fortalecimento dos sistemas de saúde, por meio da capacidade produzir e reorganização a prestação de serviços, a fim de responder às demandas que o grave problema de saúde pública impõe, sendo necessário manter simultaneamente, o essencial dos serviços funcionando, por meio do cuidado contínuo. Um exemplo de medida de fortalecimento, que ocorreu na Itália, foi a ativação e implementação de medidas de contenção para reduzir o risco de COVID-19, acrescida a atenção e reorganização dos Hospitais e Departamentos, o que causou a redução do risco de transmissão da infecção (TALARICO, V. et al., 2021).

Em unidade de urgência e emergência de um hospital de ensino, localizado no estado de São Paulo, para se obter bons resultados, a instituição precisou criar um plano de contingência e diretriz de manejo da COVID-19 com o intuito de desenvolver as ações preconizadas. Algumas das medidas adotadas neste hospital, foram relacionadas a reuniões com a alta gestão e lideranças de serviços, com o intuito de elaborar estratégias e ações de enfrentamento à doença, assim como a criação de uma equipe para prestar auxílio e orientação durante a pandemia. Foram criadas também, comissões de contingência composta por algumas áreas técnicas como Serviço de Controle de Infecção Hospitalar e Núcleo de Vigilância Epidemiológica (SANTOS et al., 2021).

Uma estratégia de grande importância adotada por líderes de algumas instituições de saúde para gestão do cuidado frente à pandemia é a comunicação eficaz entre gestão e profissionais. Com o intuito de realizar o compartilhamento das mesmas informações com todos os profissionais, foi usado vários modos de comunicação, entre eles as reuniões presenciais e virtuais, e-mail, boletins informativos, quadros de informações físicas, recursos on-line e

aplicativos para smartphones. Vale destacar que nas reuniões eram incluídos diversos grupos de pessoal e, na maioria das vezes, as reuniões eram interdepartamentais (RETZLAFF, 2021).

Já em outro estudo, realizado em um serviço de saúde, a comunicação com gestores não se apresentou como produtiva, revelando barreiras para atender às demandas dos pacientes. Este estudo mostra ainda que, o incômodo que os enfermeiros vivenciaram no decorrer da pandemia é consequência da desigualdade entre carga horária de trabalho e recursos humanos, assim como da falta de comunicação com os gestores. Com efeito, os enfermeiros apresentaram um alto grau de exaustão mental, com dificuldade em expressar seus sentimentos. Esses profissionais, muito expostos à COVID-19 no ambiente de trabalho, são mais vulneráveis a desenvolver problemas de saúde mental em curto e médio prazo (GIL et al., 2021).

Um outro ponto que merece destaque e que precisou de estratégias para ser bem gerido, foi a indisponibilidade de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) em todo mundo. Uma pesquisa mostra que foi necessário planejamento e racionalização do uso de EPIs e de materiais hospitalares, bem como apoio de iniciativas para adquirir fundos e doações, visando ofertar EPIs suficientes. Além disso, profissionais que atuam no controle de infecção hospitalar esteve disponível para o treinamento de todos os trabalhadores da saúde e na vigilância direta de colocação, retirada e uso correto dos equipamentos, através de fiscalizações periódicas. Com essa organização, não foram identificados casos de profissionais acometidos com COVID - 19 em decorrência da falta de EPI (GAMBERINI et al., 2021).

Dessa maneira, normas e procedimentos precisam ser bem estruturados para orientar a forma correta de utilização de EPIs durante a pandemia. Os profissionais de saúde precisam ser treinados e instruídos em todos os processos que envolvem as doenças infecciosas contagiosas, o que inclui uso adequado de equipamentos, possíveis riscos para si e para familiares, políticas e procedimentos de controle de infecção, como também monitoramento para garantir a qualidade de trabalho (HUBER; GOLDSTEIN, 2020).

O gerenciamento de recursos humanos e processos de treinamentos precisam ser considerados durante uma pandemia. Em seu estudo, os mesmos apresentam que um hospital iniciou uma resposta rápida e precisa à infecção de COVID-19 por meio da atualização de uma Divisão de Gestão de Recursos Humanos. Para enfrentar o desafio da pandemia foram criados grupos de trabalho e, para garantir uma resposta eficaz e organizada, a instituição separou o período do dia inteiro em quatro partes e procurou organizar cada parte com profissionais suficientes e preparados (JIANG et al., 2020).

Vale salientar também, que os serviços de saúde precisavam lidar com situações psíquicas e sobrecarga de trabalho, assim como apresenta um estudo em que o tempo de trabalho de profissionais enfermeiros demonstrou o medo de infecção e transmissão, além da alta pressão nas triagens. Foi sugerido então, que no futuro a gestão precisa garantir um número adequado de profissionais para triagem diante de alguma epidemia de doenças infecciosas contagiosas, o que pode ser viabilizado através de alocação racional de recursos humanos, maior comprometimento nos processos de treinamento, por exemplo (XU et al., 2021).

Por fim, é notório que a liderança da enfermagem se tornou de suma importância para gestão eficiente de profissionais, induzindo a dinâmica das equipes para assistência à saúde em situação de emergência com boa qualidade. Percebe-se que, o papel do profissional enfermeiro como líder de uma equipe fica mais claro ao passo que as necessidades vão surgindo, sendo dessa forma, imprescindível que este profissional esteja sempre preparado para ser referência, que apresente domínio técnica e científica, bem como habilidades para tomar decisões, mediar conflitos e valorizar a comunicação (BORDIGNON et al., 2020).

Conclusão

Estar diante de um cenário de pandemia que inevitavelmente provoca receios e mudanças de todos os níveis nos setores da economia, educação, desenvolvimento, segurança e, sobretudo, na saúde é também estar preparado para gerir e promover melhores condições de enfrentamento da COVID-19. Entretanto, os serviços de saúde, por exemplo, já precisariam

apresentar condições de gestão necessárias para lidar com situações desafiadoras e de grande escala, a fim de evitar mais danos decorrentes de situações evitáveis durante um grave problema de saúde pública.

Desse modo, estratégias voltadas para recursos humanos, uso e distribuição de EPIs, boas relações entre profissionais de saúde e gestão dos serviços, protocolos de biossegurança e prestação de cuidado a profissionais na linha de frente, são estratégias de grande importância que facilitam os processos de trabalho, contribuindo para melhorar a atenção à saúde e uma rotina menos exaustiva.

Referências

BORDIGNON, J. S. et al. Vivências e Autonomia de Enfermeiras de Uma Unidade de Pronto Atendimento em Tempo de Pandemia. **Enferm. Foco**. 11; 1: 205-210. 2020.

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU LIMITED. What will be the impact of the Covid-19 pandemic on healthcare systems? 2020. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/fr/fr/pages/covid-insights/articles/impact-covid19-healthcare-systems.html>. Acessado em: 10 março 2022.

GALLASCH, C. H. et al. Prevenção relacionada à exposição ocupacional do profissional de saúde no cenário de COVID-19. **Rev enferm UERJ**. 28. 49596. Rio de Janeiro, 2020.

GAMBERINI, L. et al. Remodelling of a regional emergency hub in response to the COVID-19 outbreak in Emilia-Romagna. **Emerg Med J**. 38:308–314. 2021.

GIL, M. T. G. et al. Percepções e demandas de enfermeiros sobre a assistência à COVID-19 em unidades de terapia intensiva e serviços de emergência hospitalar. **Enfermagem de Cuidados Intensivos e Críticos**. 62:102966. 2021.

GRASSELLI, Giacomo; PESENTI, Antonio; CECCONI, Maurizio. Critical care utilization for the COVID-19 outbreak in Lombardy, Italy: early experience and forecast during an emergency response. **Jama**, v. 323, n. 16, p. 1545-1546, 2020.

HUBER, K; GOLDSTEIN, P. Covid-19: implicações para o atendimento pré-hospitalar, de emergência e hospitalar em pacientes com síndromes coronarianas agudas. **European Heart Journal: Acute Cardiovascular Care**. 9; 3: 222–228. 2020.

JACHETTI, A. et al. Emergency department reorganisation to cope with COVID-19 outbreak in Milan university hospital: a time-sensitive challenge. **Emergency Medicine**. 21; 74: 2- 8. 2021.

JIANG, H. et al. Emergency management in fever clinic during the outbreak of COVID-19: an experience from Zhuhai. **Epidemiology and Infection**. 148; 174: 1–5. 2020.

MARQUES, L. C. et al. Covid-19: cuidados de enfermagem para segurança no atendimento de serviço pré-hospitalar móvel. **Texto Contexto Enferm**. 29: 20200119. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. Continuidade dos serviços de saúde essenciais: ferramenta de avaliação das unidades de saúde. Um módulo da série sobre avaliação das capacidades dos serviços de saúde no contexto da pandemia de COVID-19 ORIENTAÇÕES PROVISÓRIAS 12 de Maio de 2021.

Organização Pan-Americana da Saúde/ Organização Mundial de Saúde Brasil - Folha informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus) OPAS/OMS. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2020. Disponível em:

https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875 . Acessado em: 11 março 2022.

RETZLAFF, K. J. COVID-19 Emergency Management Structure and Protocols. Special Report: Perioperative Leadership Strategies: Covid-19. **AORN Journal**. [112](#); [3](#). 2021.

SANTOS, M. C. et al. Enfrentamento da Covid-19 em unidade de urgência e emergência de um hospital de ensino. **Cuid Enferm**. Jan - jun.15; 1: 139-147. 2021.

TALARICO, V. et al. Impact of novel coronavirus Disease-19 (COVID-19) pandemic in Italian pediatric emergency departments: a national survey. **Italian Journal of Pediatrics**. 47; 47. 2021.

TRESENTER, M. et al. The Implementation of an Emergency Medicine Telehealth System During a Pandemic. **O Jornal de Medicina de Emergência**. 60; 4: 548-553. 2021.

[WONG](#), J. et al. Preparing for a COVID-19 pandemic: a review of operating room outbreak response measures in a large tertiary hospital in Singapore. **Can J Anesth**. Jun. 67; 6:732-45. 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). Critical preparedness, readiness and response actions for COVID-19. Acessado em: 11 de março 2022. Disponível em: <https://www.who.int/publications-detail/critical-preparedness-readiness-and-response-actions-for-COVID-19>.

XU, S. et al. Work experience of triage nurses in emergency departments during the prevalence of COVID-19. **International Emergency Nursing**. 56:101003. 2021.

Recebido: 04/08/2023

Aprovado: 18/09/2023