**ATENDIMENTO DE USUÁRIOS COM CONDIÇÕES SENSÍVEIS EM UM SERVIÇO DE URGÊNCIA EMERGÊNCIA**

Marcia Beatriz Micha Ferreira de Oliveira1

Pautada nas diretrizes do Sistema Único em Saúde (SUS), onde estão definidas a: universalização do acesso, equidade do atendimento e integralidade da assistência prestada e, visando atender o crescente da população, que se encaixava no vácuo das consultas regularmente agendadas e situações de queixas agudas, nasceram as Assistências Médicas Ambulatoriais (AMA) no município de São Paulo, que são serviços de pronto atendimento por demanda espontânea. As diretrizes técnicas das AMAs definem que além deste atendimento inicial, a continuidade do cuidado seria fundamental para o funcionamento apropriado da Rede de Assistência do SUS, portanto a importância do referenciar os pacientes às UBSs afim de garantir este cuidado. Em virtude da facilidade de acesso, alguns pacientes com quadro de doenças sensíveis reconhecem a AMA como principal porta de entrada de acesso aos serviços de saúde e, com este comportamento, por muitas vezes vincula-se ao serviço como referência, deixando de frequentar às Unidade Básicas de Saúde (UBS). Baseado nos dados retirados do Sistema de Prontuário Eletrônico (SIGA-PEP), disponibilizado pela Secretaria de Saúde da Prefeitura do Município de São Paulo, serão considerados usuários frequentes aqueles que se encaixarem na definição: *“indivíduos que procuram atendimento muitas vezes em serviços de urgência em determinado período de tempo são considerados usuários frequentes, também conhecidos como hiperutilizadores”,* consideraremos pacientes com cinco ou mais atendimentos por ano no período de janeiro de 2016 a dezembro de 2018, com CID de condições sensíveis. Desenhando assim o perfil dos pacientes e avaliando a evolução de suas Classificações afim de instrumentalizar e fortalecer a Rede primária. Foi realizada a análise descritiva de 242.670 atendimentos de pacientes provenientes do território onde a unidade em questão está situada, Comunidade Paraisópolis, o critério de inclusão foi o registro em prontuário eletrônico, CIDs de condições sensíveis e pacientes com cinco ou mais atendimentos por ano no período. Os resultados mostram que 31,9% dos atendimentos no ano de 2016 e 32,3% em 2017 eram relacionados às condições sensíveis de saúde. Em 2018 este índice caiu para 29,1%, mostrando que os usuários continuam buscando os serviços da AMA, porém em menor volume, o que nos faz crer que os equipamentos de saúde no entorno da AMA, três UBS que contam com equipes de estratégia da família e um Centro de Atendimento Psico Social – CAPS III foram fortalecidos e instrumentalizados, facilitando assim o acesso dos usuários desta comunidade à atenção básica.

DESCRITORES: Prevenção Primária, Sistema Único de Saúde, Atenção Primária, Emergência.