

Classificação de risco nos serviços de urgência e emergência: Uma revisão integrativa de literatura

Risk classification in emergency and emergency services: An integrative literature review

DOI:10.34117/bjdv7n11-487

Recebimento dos originais: 12/10/2021

Aceitação para publicação: 26/11/2021

Ana Paula de Souza Saldanha

Enfermeira especialista em Gestão em Saúde pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) e UTI Urgência e Emergência pela Faculdade de Tecnologia e Ciências do Alto Paranaíba (FATAP).

Av. Governador Virgílio Távora, 451, alto, centro, 63475-000, Jaguaribe/CE.
E-mail: annapaula9272@hotmail.com

Francisca Amanda Pinheiro

Enfermeira especialista em UTI Urgência e Emergência pela Faculdade Venda Nova do Imigrante R. João Alfredo Rodrigues, 43, centro, 6362-0000, Solonópole/CE.
E-mail: amandasolonopole@gmail.com

Francisca Brunna Barbosa Ferreira

Enfermeira especialista em Enfermagem em Emergência pela Universidade Estácio do Ceará

R. Luís Pereira de Freitas, 95, casa, aldeota, 63475-000, Jaguaribe/CE.
E-mail: bruninha_b_f@hotmail.com

Marbenia Venik Lopes de Oliveira Barbosa

Enfermeira especialista em Saúde Mental Coletiva pela Escola de Saúde Pública do Ceará – ESP/CE e Gestão e Administração em Saúde pela Faculdade de Tecnologia e Ciências do Alto Paranaíba (FATAP).

R. Francisco Batista Dantas, 91, Cajueiro, 63508-510, Iguatu/CE.
E-mail: marbeniavenick@gmail.com

Solange de Freitas Lavor

Enfermeira especialista em Gestão e Administração em Saúde pela Faculdade de Tecnologia e Ciências do Alto Paranaíba (FATAP).

Av. Adil Mendonça, 557, Prado, 63502-103, Iguatu/CE.
E-mail: sollavor2015@gmail.com

Simony de Freitas Lavor

Enfermeira.
Av. Adil Mendonça, 557, Prado, 63502-103, Iguatu/CE.
E-mail:Simonylavor21@gmail.com

Valéria Pereira Bernardino

Enfermeira especialista em Saúde da Família pela a Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB) e Enfermagem Obstétrica e Ginecológica pelas Faculdades Integradas do Ceará (UniFic).

Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Jaguaribe, R. 12 de Agosto, 333,
Nova Brasília, 63475-000, Jaguaribe/CE.

E-mail: valeria.bernardino@hotmail.com

Samilânia Almeida Marcelino

Enfermeira especialista em Enfermagem Obstétrica pelas Faculdade de Tecnologia Ícone (FACTI), UTI, Urgência e Emergência pelas Faculdades Integradas do Ceará (UniFic) e Saúde da Família pela Universidade da Integração Internacional da

Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB).

Epitácio Pessoa, 165 A, centro, 63520-000, Orós/CE.

E-mail: samilania@hotmail.com

RESUMO

O presente estudo objetiva-se em dispor a importância do ACCR com base nos achados na literatura. Trata-se de um estudo do tipo revisão integrativa de literatura, através da busca nas seguintes base de dados Literatura Latino-Americana e do caribe em Ciências da Saúde (LILACS), na biblioteca Eletrônica Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) em julho de 2019. Como também, foram utilizados cadernos do Ministério da Saúde. A inclusão das literaturas passou por alguns critérios de elegibilidade, tais como: estudos disponíveis totalmente na íntegra e idioma português, resultando em 138 artigos. Diante os resultados encontrados, foi aplicado os critérios de exclusão: não disponível gratuito, artigo repetido e que não contemplasse o objetivo proposto, restando apenas 11 artigos. O Acolhimento com Classificação de Risco tem como função prever quais usuários devem permanecer internado e para quais setores devem ser destinados, como também quais os recursos materiais e estrutura ambiente o paciente vai necessitar durante a sua estadia na Emergência. O profissional responsável pela realização do ACCR, em todo o mundo, deve passar por um treinamento específico A classificação de risco é um importante dispositivo no processo de trabalho, tornado o setor mais eficaz no dimensionamento de seus clientes. Sendo o enfermeiro o profissional responsável por tornar esse método viável, através de seu julgamento clínico e crítico das queixas, e a partir da obtenção dessas resposta, determinará o risco iminente para cada caso.

Palavras-Chave: Enfermagem em Emergência. Triagem. Acolhimento.

ABSTRACT

The present study aims to dispose of the importance of the ACCR based on the findings in the literature. This is an integrative literature review type study, by searching the following databases Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences (LILACS), the Electronic Scientific Electronic Library Online (SciELO) and Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) in July 2019. The Ministry of Health notebooks were also used. The inclusion of literature went through some eligibility criteria, such as: studies available in full and in Portuguese, resulting in 138 articles. In view of the results found, the exclusion criteria were applied: not available free of charge, repeated article and that did not include the proposed objective, leaving

only 11 articles. The Reception with Risk Classification has the function of predicting which users should remain hospitalized and to which sectors they should be allocated, as well as what material resources and environment structure the patient will need during their stay in the Emergency Room. The professional responsible for carrying out the ACCR, all over the world, must undergo specific training. Risk classification is an important device in the work process, making the sector more efficient in the dimensioning of its clients. Since the nurse is the professional responsible for making this method viable, through his clinical and critical judgment of the complaints, and from the obtainment of these answers, he will determine the imminent risk for each case.

Keywords: Emergency Nursing. Screening. Reception.

1 INTRODUÇÃO

A superlotação dos serviços hospitalares de emergência é considerado um problema de saúde pública. A grande busca por atendimento emergencial afeta a qualidade dos serviços prestados e desencadeia o surgimento de uma assistência desordenada, circunstância essa que tem como principais fatores, o aumento do número de acidentes, a violência urbana, além da grande quantidade de pacientes que poderiam encontrar uma assistência resolutiva na atenção básica, porém prioriza a assistência de nível secundário (SANTOS, 2014).

Visto isso, o Ministério da Saúde - MS viu a necessidade de criar uma estratégia mais humanizada que cumpra com os princípios da Política Nacional de Humanização – PNH e proporcione uma atenção integral e eficaz para os usuários que buscam serviços de saúde no âmbito da urgência e emergência. Dessa forma, foi proposta a diretriz Acolhimento com Classificação de Risco - ACCR (COSTA et al., 2015).

O acolhimento não é um espaço ou local, é uma técnica que estimula a construção do vínculo através de uma junção de componentes como: escuta qualificada, postura ética, proporcionar ao usuário seu protagonismo no processo saúde-doença e possibilita analisar em que ponto o profissional irá atuar para prestar uma assistência resolutiva (BRASIL, 2009).

Vários serviços hospitalares de urgência e emergência convivem com a disputa por atendimento imediato e pela má organização das filas de espera, ocorrendo às vezes até morte de pessoas pelo não atendimento no tempo hábil. A classificação de risco é uma estratégia que prioriza o atendimento de acordo com a necessidade em que o usuário apresenta e tem como objetivo garantir o atendimento imediato de acordo com o grau de risco do mesmo, informando aos que não correm risco imediato sobre o tempo de espera,

possibilitando uma melhor condição de trabalho para os profissionais e aumentando a satisfação dos usuários (BRASIL, 2009).

O acolhimento com classificação de risco é responsabilidade do profissional de nível superior, médico ou enfermeiro, sendo protocolo do Ministério da Saúde na busca de padronizar o processo a ser utilizado nas emergências. O enfermeiro deve realizar avaliação e classificação de risco nos serviços de emergência, objetivando colher as informações necessárias do estado do cliente e organizar as demandas, não estando relacionado apenas ao processo de escuta, são necessárias também intervenções decisivas, permitindo melhorar o andamento do serviço (DURO, 2014).

O enfermeiro realiza a avaliação do paciente que necessita de prioridade clínica, no entanto estudos mostram que o mesmo tem que lidar com situações diversas. Situações essas como a insatisfação dos usuários que não serão atendidos imediatamente, infraestrutura precária, escassez de equipamentos, além da desorganização da rede de atenção às urgências (NASCIMENTO et al., 2011; ROSSANEIS et al., 2011).

O profissional deve estar capacitado e dispor de todos os mecanismos necessários para uma assistência de qualidade. Além de habilidades manuais é preciso ser rápido em suas ações e possuir facilidade de se comunicar com o usuário e entender também o que ele não diz (OLIVEIRA; SILVA; COSTA, 2012).

Acredita-se que este estudo trará contribuições para os acadêmicos e profissionais atuantes, concedendo assim, subsídios para entender o processo de Acolhimento com Classificação de Risco na perspectiva da atuação do enfermeiro e a melhoria no atendimento aos pacientes.

2 MÉTODO

Trata-se de um estudo de revisão integrativa da literatura. Esse método possui o intuito de reunir e resumir resultados de pesquisas sobre uma determinada questão, de forma sistemática e ordenada, colaborando para o aprofundamento do conhecimento do conteúdo examinado (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Para construção deste, foram pesquisados artigos nas bases de dados Literatura Latino-Americana e do caribe em Ciências da Saúde (LILACS), na biblioteca Eletrônica Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) em julho de 2019, em busca de literaturas que ofertasse informações a respeito da utilização da classificação de risco no acolhimento nos serviços

de urgência e emergência. Como também, foram utilizados cadernos do Ministério da Saúde.

O cruzamento do descritor “Enfermagem em Emergência”, “Triagem” e “Acolhimento” através do booleano “and” foi realizado não estabelecendo período temporal. A inclusão das literaturas passou por alguns critérios de elegibilidade, tais como: estudos disponíveis totalmente na íntegra e idioma português, resultando em 138 artigos. Diante os resultados encontrados, foram aplicados os critérios de exclusão: não disponível gratuito, artigo repetido e que não contemplasse o objetivo proposto, restando apenas 11 artigos.

3 RESULTADOS

A triagem com classificação de risco vem sendo uma ferramenta utilizada em unidades de atenção às urgências e emergências, com o propósito de ordenar o acesso dos usuários e o fluxo das filas de espera para a priorização do serviço levando em consideração a situação clínica do paciente e a sua necessidade de assistência imediata (DURO, 2014).

O sistema de Classificação de Risco é utilizado de forma dinâmica para a identificação dos usuários que necessitam de atendimento imediato, levando em conta o potencial de risco, os agravos à saúde e grau de sofrimento, devendo o atendimento ser priorizado de acordo com a gravidade clínica do paciente, e não com a ordem de chegada ao serviço (BRASIL, 2004).

O Acolhimento com Classificação de Risco tem como função prever quais usuários devem permanecer internado e para quais setores devem ser destinados, como também quais os recursos materiais e estrutura ambiente o paciente vai necessitar durante a sua estadia na Emergência. O profissional responsável pela realização do ACCR, em todo o mundo, deve passar por um treinamento específico (ALBINO; GROSSEMAN; RIGGENBACH, 2007).

O ACCR atualmente consiste em uma das maiores intervenções para a reorganização das unidades de urgência e emergência no Brasil e no mundo. Facilita o processo de produção em saúde dentro da rede, tendo como base do atendimento a escuta qualificada, formação de vínculo, eficácia dos serviços privilegiando os casos de maior gravidade (INOUE et al., 2015).

A implementação do ACCR nas portas de entrada dos Serviços de Emergência possibilitam vários benefícios para a assistência, dentre eles, a melhoria das relações entre

profissionais e usuários, maior eficácia das atividades realizadas pela equipe de saúde, melhor gerenciamento do setor, e aumento da satisfação do usuário, uma vez que este receberá atendimento rápido e resolutivo (BRASIL, 2009).

No Brasil, na maioria dos estados e municípios, os serviços de urgência e emergência apresentam problemas relacionados à má estruturação da rede de saúde, que resultam na superlotação das unidades de urgência. Este serviço vem adotando várias estratégias que visam organizar o fluxo e promover acesso aos usuários, com atendimento imediato aos casos mais críticos. O Sistema de ACCR é uma ferramenta potente que proporciona não somente a resolutividade de casos, mas também oferecem corresponsabilidade, comunicação e atenção adequada as condições graves (MENDES, 2010).

O Ministério da Saúde vem buscando padronizar o protocolo de Classificação de risco a ser utilizado, no entanto problemas relacionados à implantação têm sido identificados. Cada Estado do país realiza o Sistema de Classificação de forma diferente. Algumas instituições adotaram o Sistema Manchester de Classificação de Risco, outras fazem uso do protocolo do Ministério da Saúde de Acolhimento e Avaliação de Classificação de Risco, e ainda há serviços que não programaram nenhum protocolo (DURO, 2014).

Considerando essa questão, estudos apontam que a proposta do Ministério da Saúde de proporcionar melhorias para o departamento de emergência no país ainda se mostra insatisfatória. A efetivação da Política Nacional de Humanização apresenta resistência por parte de muitos Estados brasileiros que ainda não adotaram o AACR como dispositivo nos serviços de emergência (DUBEUX; FREESE; REIS, 2010).

No entanto a realização da classificação de risco não garante sozinha uma melhoria na qualidade da assistência. É preciso preparar de forma adequada os serviços de urgência, capacitando os profissionais, oferecendo recursos humanos, materiais e tecnológicos que supram a demanda, como também solucionar a deficiência da assistência prestada pela rede de atenção primária (OLIVEIRA; SILVA; COSTA, 2012).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A classificação de risco é considerado um importante dispositivo no processo de trabalho do profissional de saúde, tornado o setor mais eficaz no dimensionamento de seus clientes durante o atendimento. Em vista disso o enfermeiro é o profissional responsável por tornar esse método viável, através de seu julgamento clínico e crítico a

partir das queixas do paciente, e posteriormente diante da obtenção dessas respostas, determinará o risco iminente para cada caso.

Portanto é necessário que os profissionais de saúde detenham o conhecimento referente à PNH, em que envolve o acolhimento e escuta qualificada, ação que influência diretamente na resolubilidade das intercorrências. Uma vez que esse dispositivo visa a melhoria da assistência e reorganização dos serviços de saúde durante a assistência.

Acredita-se na importância desse instrumento para auxiliar os profissionais de saúde durante o acolhimento. Diante disso é essencial compreender como deve ser utilizado essa nova ferramenta, em que tem como objetivo desenvolver um atendimento de qualidade pertinente a população no serviço de saúde.

REFERÊNCIAS

ALBINO, R.M.; GROSSEMAN, S.; RIGGENBACH, V. Classificação de risco: Uma necessidade inadiável em um serviço de emergência de qualidade. **Revista da Associação Catarinense de Medicina**. v. 36, n. 4, 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento e Classificação de Risco nos Serviços de Urgência. Brasília – DF, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco. Brasília – DF, Ministério da Saúde, 2004.

COSTA, M.A.R. Acolhimento com Classificação de Risco: Avaliação de Serviços Hospitalares de Emergência. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**. p. 491-497, 2015.

DUBEUX, L.S.; FREESE, E.; REIS Y.A.C. Avaliação dos serviços de urgência e emergência da rede hospitalar de referência no Nordeste brasileiro. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 8, p. 1508-1518, ago, 2010.

DURO, C.L.M. Classificação de Risco em Serviços de Urgência na Perspectiva dos Enfermeiros. 2014. 222 f. Tese de Doutorado em Enfermagem. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2014.

INOUE, K.C.; MURASSAKI, A.C.Y.; JUNIOR, J.A.B.; ROSSI, R.M.; MARTINEZ, Y.D.E.; MATSUDA, L.M. Acolhimento com classificação de risco: avaliação da estrutura, processo e resultado. **Revista Mineira de Enfermagem**. v. 19, n.1, p. 13-20, jan-mar, 2015.

MENDES, E.V. As redes de atenção à saúde. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, Belo Horizonte, v. 15, n. 5, p. 2297-2305, 2010.

MENDES, K.D.S.; SILVEIRA, R.C.C.P.; GALVÃO, C.M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, 2008 Out-Dez; 17(4): 758-64.

NASCIMENTO, E.R.P. et al. Acolhimento com classificação de risco: avaliação dos profissionais de enfermagem de um serviço de emergência. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. Vol. 13, n. 4, p. 597-603, out/dez 2011.

OLIVEIRA, R.F.; SILVA, M.A.; COSTA, A.C.J. Classificação de Risco pela Enfermeira: uma Revisão de literatura. **Revista Baiana de Enfermagem**, Salvador, v. 26, n.1, p. 409-422, jan/abr, 2012.

ROSSANEIS, M.A. et al. Caracterização do Atendimento após a implantação do acolhimento, avaliação e classificação de risco em hospital público. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia. v. 13, n.4, p. 648-656, 2011. Disponível em Acesso em: 16 mar. 2016.

SANTOS, M.A. Acolhimento com Classificação de Risco: um fio guia da administração em emergência. **Revista Saúde e Desenvolvimento**. p. 56- 69, 2014.