Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

Artigo

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

CLASSIFICATION OF RISK IN EMERGENCY AND EMERGENCY SERVICES

Rafaella Lima de Oliveira [1]
Carlos Bezerra de Lima[2]
Ana Karla Bezerra de Silva Lima[3]

RESUMO - O Sistema Único de Saúde trouxe grande avanço para os serviços de saúde do país, muitos métodos, programas e políticas de saúde foram implantados para proporcionar uma melhor assistência e consequentemente melhores condições de vida para a população brasileira. Contudo, devido à demanda espontânea nos serviços de urgências e emergências causando superlotação, foi implantado o Acolhimento com a Classificação de Risco. Esse programa acolhe e ordena o atendimento de acordo com a gravidade dos casos, priorizando os mais necessitados. Assim, o presente estudo de revisão bibliográfica objetivou conhecer a importância da classificação de riscos nos serviços de urgência e emergência.

Palavras chave: Acolhimento. Classificação de Riscos. Urgência e emergência.

ABSTRACT - The Health System brought breakthrough for the country's health services, many methods, health programs and policies have been implemented to provide better care and therefore better living conditions for the population. However, due to spontaneous demand in emergency care services causing overcrowding, it was deployed with the Home Risk Rating. This program receives and orders the service according to the severity of cases, giving priority to those most in need. The present bibliographic

[1] Enfermeira. Concluinte do Curso de Especialização em Urgência e Emergência.
[2] Enfermeiro. Doutor em Enfermagem pela Universidade Federal do Rio de Janeiro.
[3] Bacharel em Ciências contábeis e em Enfermagem. Especialista em Contabilidade Decisorial e LIBRAS. Cursando Especialização em UTI.

Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

review aimed to evaluate the importance of risk classification in urgent and emergency services.

Keywords: Home. Risk rating. Urgency and emergency.

INTRODUÇÃO

A classificação de risco é um dispositivo da Política Nacional de Humanização (PNH), constitui uma ferramenta de organização da "fila de espera" no serviço de saúde, para que aqueles usuários que precisem mais sejam atendidos com prioridade, e não por ordem de chegada (BRASIL, 2004). Assim, a classificação é realizada mediante o acolhimento, que não consiste em um espaço físico ou local, mas uma postura ética, que não pressupõe hora ou profissional específico para implementá-la, implica compartilhamento de saberes, necessidades, possibilidades, angústias e invenções. Desse modo é que o acolhimento é diferenciado de triagem, pois ele não se constitui como uma etapa do processo, mas como estratégia que deve ser realizada em todos os locais e momentos do serviço de saúde (BVS, 2008).

O profissional que acolhe deve escutar a queixa, os medos e as expectativas do usuário do serviço de saúde; identificar riscos e vulnerabilidade, acolhendo também a avaliação do próprio usuário; e se responsabilizar por dar uma resposta pactuada ao problema, conjugando as necessidades imediatas dos usuários com o cardápio de ofertas do serviço, e produzindo um encaminhamento responsável e resolutivo à demanda não resolvida.

Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

Artigo

O acolhimento enquanto estratégia de atendimento, como dispositivo técnico e assistencial permite refletir e mudar os modos de operar a assistência, pois questiona as relações clínicas no trabalho em saúde, os modelos de atenção e gestão e as relações de acesso aos serviços. A avaliação de risco e vulnerabilidade não pode ser considerada prerrogativa exclusiva dos profissionais de saúde, o usuário e sua rede social devem também ser considerados neste processo.

O principal propósito é promover um atendimento mais qualificado, organizado e sob a ótica da humanização, definindo prioridades de acordo com o grau de complexidade apresentado pelos usuários dos serviços de urgência e emergência e não de acordo com o antigo sistema, no qual os pacientes eram atendidos por ordem de chegada, o que poderia acarretar riscos e agravos à saúde dos mesmos. Avaliar riscos e vulnerabilidade implica estar atento tanto ao grau de sofrimento físico quanto psíquico, pois muitas vezes o usuário que chega andando, sem sinais visíveis de problemas físicos, mas muito angustiado, pode estar mais necessitado de atendimento com maior grau de risco e vulnerabilidade (BRASIL, 2004).

A Classificação de Risco é um processo dinâmico de identificação dos usuários que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos ao estado de saúde ou grau de sofrimento. A tecnologia de Avaliação com Classificação de Risco pressupõe a determinação de agilidade no atendimento a partir da análise, sob a óptica de protocolo pré-estabelecido, do grau de necessidade do usuário, proporcionando atenção centrada no nível de complexidade, o que identificará o período de espera para o atendimento. O sistema não se baseia pela ordem de chegada, ou seja, vai de acordo com a necessidade e/ou a gravidade de cada caso. Oportuno se faz ressaltar que, a motivação para o desenvolvimento desta temática emergiu da vivência em trabalho assistencial,

Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

despertando interesse para aprofundamento do tema classificação de riscos nos serviços de urgência e emergência onde o enfermeiro atua.

Sob essa motivação foi elaborada a questão norteadora: Qual a finalidade da classificação de risco nos serviços de urgência e emergência? Na tentativa de responder a essa questão, mas também pela oportunidade de contribuir cientificamente para melhoria do conhecimento de profissionais de saúde, especificamente o enfermeiro, este trabalho tem como objetivos descrever as características gerais do acolhimento e a finalidade da classificação de riscos, discorrer acerca da classificação na urgência e emergência como ferramenta de trabalho para o profissional de saúde e discutir a classificação de risco com perspectiva de melhor qualidade na assistência do enfermeiro.

ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

O acolhimento é uma ação de natureza técnica e assistencial que pressupõe a mudança na relação profissional X usuário do serviço de saúde através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade. O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e dar respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilidade, orientando, quando for o caso, o usuário e a família em relação a outros serviços de saúde para continuidade da assistência, estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia dos encaminhamentos.

Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

Artigo

Com a crescente demanda e procura dos serviços de urgência e emergência observou-se um desordenado fluxo de "circulação desordenada" dos usuários nas portas do Pronto Socorro tornando-se necessária a reorganização do processo de trabalho desta unidade de forma a atender aos diferentes graus de especificidade, com resolutividade na assistência realizada em agravos agudos de forma que, a assistência prestada seja de acordo com diferentes graus de necessidades ou sofrimento e não mais impessoal e por ordem de chegada (ABEÊS; MASSARO, 2001).

Quanto à competência para realizar o acolhimento com classificação de risco, a realização deste processo deve ser inerente a um profissional de saúde, de nível superior, qualificado mediante treinamento específico e utilização de protocolos pré-estabelecidos. Esse processo tem por objetivo avaliar o grau de urgência das queixas dos usuários dos serviços de saúde, colocando-os em ordem de prioridade para o atendimento. (BRASIL, 2002)

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

A classificação de risco no âmbito dos serviços de urgência e emergência tem como objetivo principal priorizar o atendimento às necessidades dos usuários conforme a gravidade clínica com que se apresentam no serviço. Tem como objetivo geral, avaliar o usuário logo na sua chegada ao Pronto Socorro, descongestionar o serviço de saúde e realizar redução no tempo para o atendimento médico, fazendo com que o mesmo seja visto precocemente de acordo com a sua gravidade, determinar a área de atendimento primário, devendo o usuário ser encaminhado diretamente às especialidades conforme o

Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

protocolo, informar os tempos de espera, retornar informações a familiares, colocando a humanização como suporte básico ao acolhimento/atendimento.

Hoje, diante da realidade enfrentada nos serviços de saúde de urgência e emergência, como a alta demanda diária de doentes com apresentação de diferentes problemas clínicos, se fez necessária a implantação de um sistema de classificação de risco para assegurar que os sujeitos que procuram o serviço sejam atendidos por ordem de gravidade clínica e não por ordem de chegada.

O usuário ao procurar o Pronto Atendimento deverá direcionar-se à Central de Acolhimento que terá como objetivos: Direcionar e organizar o fluxo através da identificação das diversas demandas do usuário; Acolher pacientes e familiares nas demandas de informações do processo de atendimento, tempo emotivo de espera; Avaliação primária, baseada no protocolo de situação queixa, encaminhando os casos que necessitam para a classificação de Risco pelo enfermeiro. Esta avaliação pode se dar por explicitação dos usuários ou pela observação de quem acolhe, sendo necessário realizar capacitação específica para este fim, não se entende aqui processo de triagem, pois não se produz conduta e sim direcionamento a Classificação de Risco.

A Central de Acolhimento tem sua demanda atendida imediatamente sem precisar esperar consulta médica, procura por exames, consultas ambulatoriais, entre outros procedimentos, evitando atendimento médico de forma desnecessária. Após o atendimento inicial, o paciente é encaminhado para o consultório de enfermagem onde a classificação de risco e feita baseada nos seguintes dados: Situação/Queixa/Duração (QPD), Breve Histórico (relatado pelo próprio paciente, familiar ou testemunhas), uso de Medicação, verificação de Sinais Vitais, exame físico, verificação da glicemia, eletrocardiograma se necessário (ABEÊS; MASSARO, 2001).

Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

Artigo

Ressalte-se ainda que, a avaliação de risco só será efetiva e contribuirá para melhorias na qualidade da assistência, quando vinculada a pactuações internas (laboratório, enfermarias, centro cirúrgicos) e externas (interação domiciliar, reinserção do usuário pós-alta), estabelecimento claro e fixo de fluxos por grau de risco. No serviço de saúde, seja de nível primário, secundário ou terciário, o enfermeiro e os demais profissionais de saúde devem zelar pela qualidade na assistência.

A partir de uma classificação realizada com eficiência por parte do enfermeiro, é possível organizar o serviço e mudar os modos de prestar assistência, com vistas à humanização no atendimento e a promoção de uma assistência integral, de forma que cada profissional tenha uma visão holística do ser humano a ser atendido. Resta-nos o desafio hoje relacionado à padronização do processo de acolhimento com classificação de risco, por meio de medidas uniformes em todo território nacional.

Os hospitais brasileiros que aderiram ao Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) utilizaram protocolos internacionais e obtiveram bons resultados, melhorando fluxo de atendimento, resolutividade, aceitação de tempo de espera e diminuição de mortalidade. Para isso, é importante enfatizar aqui que, o protocolo utilizado deve incluir toda a equipe que atua na urgência: enfermeiros, técnicos de enfermagem, médicos, psicólogos, assistentes sociais e funcionários administrativos. Um dos protocolos mais conhecidos e utilizados no Brasil é o de Acolhimento com Classificação de Risco que classifica a prioridade que o cliente demanda por meio de cores (COFEN, 2011).

De forma geral, um método de classificação de risco pode tentar fornecer ao profissional um diagnóstico, uma exclusão diagnostica ou uma prioridade clínica. A intenção da metodologia empregada é a rápida definição da prioridade clínica, que se fundamentada em três princípios: Facilitar a gestão da clínica de cada usuário do serviço

Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

quanto à gestão de todo serviço; Não classificar na tentativa de diagnosticar, pois o tempo de classificação não é suficiente para tal procedimento e nem esta é sua função; A prioridade clinica reflete aspectos de uma apresentação, uma queixa particular do paciente (ENFERMAGEM S/A, 2011).

A metodologia empregada pelo profissional deve ser sempre definir a queixa ou o motivo que levou o usuário a procurar o serviço de urgência. A prioridade clinica requer a coleta de informações que permitam enquadrar aquela pessoa em uma das cinco prioridades definidas naquela unidade, sendo elas:

-**Vermelho –** emergência;

- **Amarelo–** urgência;

- **Verde –** urgência relativa;

- **Azul –** consulta clínica.

Os usuários classificados como vermelho deverão ser imediatamente encaminhados para a sala de emergência, onde deverão receber cuidados médicos e de enfermagem imediatos. Os enquadrados no amarelo deverão aguardar atendimento médico em sala de espera priorizada, assentados, sob supervisão contínua de toda a equipe da unidade. Deverão ser reavaliados idealmente a cada 30 minutos ou imediatamente em caso de alteração do quadro clínico, durante a espera para o atendimento médico. Os classificados como verde também aguardarão atendimento médico em sala de espera, tendo sido orientados que serão atendidos após os pacientes classificados como vermelho ou amarelo. Deverão ser reavaliados em caso de alteração do quadro clínico. Poderão também receber encaminhamento à unidade básica de referência pelo serviço social, via contato telefônico, com garantia de consulta médica e/ou cuidados de enfermagem, situação que deve ser pactuada previamente. Aqueles que foram classificados como azul

Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

também poderão ser encaminhados, através de documento escrito, para o acolhimento na Unidade Básica de Saúde de referência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No atual contexto social em que se constata a crescente necessidade que a população apresenta em cada vez mais recorrer aos serviços de saúde, consideramos de significativa importância a classificação de riscos em um serviço de urgência e emergência. Isso considerando que essa estratégia almeja agilidade na resolução dos problemas dos usuários e de suas famílias, através da organização, coordenação e responsabilização dos profissionais que fazem parte desse sistema de saúde. Antes dele era perceptível a inquietação por mudanças nos processos de trabalho, que justificou a adoção do acolhimento com classificação de riscos nos setores de urgência e emergência, significando um grande progresso na qualidade desses serviços.

Os serviços de saúde que aderiram a essa linha de trabalho possibilitam ao usuário uma melhor acessibilidade e conseguem oferecer uma melhor resolutividade dos problemas trazidos pela população. Essa nova característica tem como fundamentos básicos tanto as determinações constantes dos protocolos definidos como as necessidades de saúde apresentadas por cada usuário na avaliação feita na classificação de riscos.

Os dados coletados neste estudo podem contribuir para a realização de ações previstas nas políticas públicas de saúde, que implicam investigação em cada área de abrangência dos serviços de urgência e emergência, para que se possa obter um amplo panorama da realidade da qualidade da assistência prestada à população. O resultado

Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

esperado com a realização de tais investigações subsidia o desencadear de ações de melhorias na gestão de saúde. Dessa forma, vale ressaltar que, este estudo contribui abundantemente com a ciência da enfermagem e com a prática assistencial dos enfermeiros. Promove oportunidade de reflexão para os trabalhadores desta área acerca de suas práticas cotidianas, estimulando–os a organizá-las e torná-las adequadas ao contexto da população.

Urge promover um processo de conscientização de profissionais de saúde para o enfrentamento das dificuldades implícitas no acolhimento com a classificação de risco, considerado que a população nem sempre compreende a "prioridade" necessária para determinados casos que surgem no serviço, que consequentemente se constituem de ação preventiva, para enfim proporcionar um acesso ágil e integral a saúde da população. Ressalte-se que ao invés de conclusivo, este estudo é antes de tudo introdutório. Os conteúdos nele abordados devem ser questionados e aprofundados. Esta pesquisa na verdade é um convite a abertura para novos questionamentos, novas reflexões e novas propostas.

REFERÊNCIAS

ABEÊS, C.; MASSARO, A. **Acolhimento com Classificação de Risco.** 2001. Disponível em: <http://www.saude.sc.gov.br/hijg/gth/Acolhimento%20com%20Classifica%C3%A7%C3%A3o%20de%20Risco.pdf>. Acessado em 05 Mar 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolos da unidade de urgência:** uma experiência do Hospital São Rafael-Monte Tabor. 10.ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2002. 204p.

Temas em Saúde
Volume 16, Número 1
ISSN 2447-2131
João Pessoa, 2016

Artigo

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento com avaliação e classificação de risco**: um paradigma ético no fazer em saúde. Brasília: MS, 2004. Disponível em: <bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento.pdf>. Acessado em 17 Fev 2016.

Acolhimento. **BVS - Biblioteca Virtual em Saúde.** 2008. Disponível em: < http://bvsms.saude.gov.br/bvs/dicas/167acolhimento.html>. Acessado em 03 Mar 2016.

Enfermagem S/A. 2011. Disponível em: <http://www.enfermagemsa.com/classificacao-de-risco/classificacao-de-risco-na-urgencia-e-emergencia/>. Acessado em 19 Jun 2012.

COFEN. **Proficiência**. Acolhimento com Classificação de Risco: um novo modelo para a assistência**.** 2011. disponível em: http://www.programaproficiencia.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=326:acolhimento-com-classificacao-de-risco-um-novo-modelo-para-a-assistencia&catid=39:blog&Itemid=65>. Acessado em 03 Mar 2016.