

## ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO: UM ESTUDO DO PERFIL DE USUÁRIOS EM UM SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.

Autores: Cilandra Santos da Silveira, Eliana Cassia de Mello Machado, Fernanda Bernardes Rodrigues, Katiúscia Bradenburg Jacques, Maria Salette Sartori, Patricia Silveira Azevedo.

**INTRODUÇÃO:** O conceito de Acolhimento utilizado neste trabalho, tem referência na Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde e é traduzido como uma maneira de organizar o processo de trabalho em saúde de forma a ouvir, analisar, acolher e dar respostas adequadas aos usuários e sua rede social<sup>1</sup>. Função essa, a princípio de todos os profissionais e trabalhadores de saúde, no entanto o Acolhimento com Classificação de Risco, necessita de análise do grau de necessidades do usuário e ordenação do atendimento de acordo com o nível de necessidades encontradas. Exige portanto conhecimento, organização de fluxos, desenvolvimento de experiência clínica, uso dos protocolos e necessidade de sensibilidades e uma postura indicadora de envolvimento profissional na resolutividade das demandas dos usuários e de sua rede social<sup>2</sup>. Considerando o processo de Acolhimento com Classificação de Risco como parte integrante da humanização da assistência e objeto de padronização do Ministério da Saúde a enfermagem sendo uma das profissões cuidadoras, utiliza seu saber tecnológico e se responsabiliza, através do cuidado, pelo conforto e bem estar dos usuários, seja prestando cuidado ou seja coordenando-o, vai integrando as relações profissionais em busca da autonomia de seus pacientes promovendo, prevenindo, cuidando e acompanhando componentes do cuidado profissional de enfermagem na relação com os outros profissionais, definindo funções, papéis e responsabilidades<sup>3</sup>. Para que tais ações se realizem há necessidade de conhecer quem são seus usuários. De onde eles vêm? que motivos os leva a procurar um serviço de urgência e emergência hospitalar? E mais, o que esperam dele? **OBJETIVOS:** Conhecer o perfil de usuários atendidos em um serviço de urgência e emergência; Identificar e descrever os motivos pelos quais buscam esse e não outro serviço de saúde e avaliar com a equipe, possíveis alternativas para os dados encontrados. **DESCRIÇÃO**

---

<sup>1</sup> Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização de Atenção e Gestão do SUS. *Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência/ Ministério da Saúde*. Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS- Brasília: Ministério da Saúde, 2009.

<sup>2</sup> ABBÊS, C.; MASSARO, A. *Acolhimento com Classificação de Risco*. 2001.

<sup>3</sup> BRASIL. Ministério da Saúde. *Política Nacional de Atenção às Urgências/ Ministério da Saúde*. 3º Ed. ampl. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006.

**METODOLÓGICA:** Este é um trabalho de Conclusão de curso de Graduação, portanto, em busca de uma alternativa metodológica, capaz de oferecer uma compreensão mais detalhada que pudesse responder as questões do estudo, foi utilizado como técnica de pesquisa a observação participante durante três meses, entrevistas abertas, combinadas com análise documental de prontuários. O local da pesquisa compreendeu um Pronto Atendimento (PA) Hospitalar da região do Vale do Rio Pardo/RS. Participaram do estudo profissionais do serviço e usuários escolhidos aleatoriamente e, utilizado amostra estratificada de prontuários correspondentes a um mês de atendimento. A análise dos dados foi realizada com base na leitura e interpretação dos registros e o estabelecimento de categorias qualitativas. Duas vertentes foram consideradas na criação das categorias; uma relacionada aos descritores do Acolhimento com Classificação de Risco, documento norteador, e outra, voltada para o perfil dos usuários, suas expectativas e suas relações com os profissionais do serviço.

**RESULTADOS:** A análise continua em curso, porém, dados iniciais de duzentos prontuários referentes a trinta dias de atendimento no pronto atendimento, revelam um perfil equilibrado entre homens e mulheres jovens, na faixa de trinta a cinquenta anos de idade e em torno de trinta por cento, de idosos que buscam atendimento no PA, independentemente de serem classificados como urgências. Os principais sintomas para a busca de atenção são: Sintomas gripais sem alteração de sinais vitais, solicitação de exames laboratoriais, dores difusas, via de regra de dois ou três meses, dores de cabeça, fraqueza generalizada, zumbidos auditivos, tosse sem outras alterações clínicas, hipertensão descontrolada e em uso de medicação de rotina, mostrar exames laboratoriais e de imagem entre outros. Percebe-se que, há uma grande totalidade de busca de atendimento por situações crônicas de saúde que em tese, poderiam ser atendidas em outros Serviços de Atenção Básica do município. Na classificação de risco realizada por enfermeiros, sem exclusão de clientela, Tais situações se concentram na cor azul, correspondente a um percentual de em torno de setenta por cento do atendimento, Seguido da cor verde, em média vinte por cento e dez por cento são classificados como amarelos e vermelhos. Perguntados porque buscam esse serviço e não outro, prevalece a idéia de que é no hospital onde tudo pode acontecer mais rapidamente. Consultas, medicações, exames laboratoriais, exames de imagem necessários e encaminhamentos. No entanto, para os profissionais médicos, enfermeiros e técnicos em geral, que atendem no serviço, nem sempre isso é tão tranquilo, na medida em que esperam de fato, atender urgências e emergências.

**IMPLICAÇÕES PARA ENFERMAGEM:** Em um Serviço de Urgência e Emergência é inegável a importância do trabalho em equipe. Vários foram os momentos durante a realização desse estudo em que essa necessidade se sobressaiu, e o desafio dessa construção, na maioria das vezes, está centrada no enfermeiro, quer seja dando respostas assistenciais a seus usuários, quer seja articulando e se envolvendo no trabalho da equipe. Tem o peso da habilidade humanística e relacional que precisa desenvolver nessa maneira de trabalhar incentivando uma sincronia entre o fazer, o escutar, o respeito as diferenças e a troca de saberes. Porém, o exercício dessa prática é desafiador e se constrói no encontro, com os usuários e com os outros trabalhadores de saúde. É uma conclusão provisória mas pode significar um campo imenso de estudos e pesquisas sobre nosso cotidiano de trabalho, utilizando capacidades de inovação permanente.

Descritores: Acolhimento, Usuários, Urgência e Emergência.

Eixo 1: O Protagonismo no Cuidar

Cilandra Santos da Silveira, graduanda do curso de Enfermagem Universidade de Santa Cruz do Sul;

Eliana Cassia de Mello Machado, enfermeira, mestre, docente do curso de Enfermagem UNISC

Fernanda Bernardes Rodrigues, enfermeira, pós graduanda em Gestão Hospitalar, Hospital Santa Cruz.

Katiuscia Bradenburg Jacques, enfermeira, especialista em Terapia Intensiva, pós graduanda em Gestão Hospitalar, Hospital Santa Cruz

Maria Salette Sartori, enfermeira, mestre, docente no curso de Enfermagem e coordenadora de estágios hospitalares Universidade de Santa Cruz do Sul;

Patrícia Silveira Azevedo, enfermeira, pós graduanda em Gestão Hospitalar, Hospital Santa Cruz.