

A Atribuição do Enfermeiro na Classificação de Risco no Serviço de Urgência e Emergência¹

RUANA SOUZA PINHEIRO

Discente do curso de Enfermagem, Faculdade Estácio do Amazonas
Manaus, AM, Brasil

MARCOS VINICIUS COSTA FERNANDES

Enfermeiro, Mestre do curso de Enfermagem da Faculdade Estácio do Amazonas
Manaus, AM, Brasil

ARINETE VÉRAS FONTES ESTEVES

Doutora em Ciências. Professora do Departamento de Enfermagem. UFAM
Manaus, AM, Brasil

ELLEN PRISCILLA NUNES GADELHA

Doutora em Doenças Tropicais
Coordenadora do curso de Enfermagem da Faculdade Estácio do Amazonas
Manaus, AM, Brasil

Abstract

The reception with risk classification to patients performs the service, according to their clinical needs and no longer according to the order of arrival at the unit.

General Objective: *To describe the nurse's role in risk classification in the urgency and emergency service.*

Methodology: *It is an integrative Literature Review that includes the analysis of relevant researches that support decision making and the improvement of practice, enabling the synthesis of knowledge on a given subject, in addition to filling in gaps with new studies.*

Results and Discussion: *The Ministry of Health concluded that the risk classification process is carried out by nurses experienced in the area of urgency and emergency and trained to perform this function in a quick, welcoming and coherent way.*

¹ The nurse's assignment in risk classification in the emergency and emergency service

Conclusion / Final Considerations: *Carry out the classification of risk by putting welcoming into practice in its broadest concepts is premised on ensuring a more humanized and resolute care in health services.*

Keywords: Classification, Screening, Manchester.

Resumo

O acolhimento com classificação de risco aos pacientes realiza o atendimento, conforme suas necessidades clínicas e não mais por sua ordem de chegada na unidade.

Objetivo Geral: *Descrever a atribuição do enfermeiro na classificação de risco no serviço de urgência e emergência.*

Metodologia: *Trata-se de uma Revisão integrativa da Literatura que inclui a análise de pesquisas relevantes que dão suporte para a tomada de decisão e a melhoria da prática, possibilitando a síntese do conhecimento de um determinado assunto, além preencher lacunas com a realização de novos estudos.*

Resultados e Discussão: *O Ministério da Saúde concluiu que o processo de classificação de risco seja realizado pelo enfermeiro experiente na área de urgência e emergência e capacitado para exercer esta função de forma rápida, acolhedora e coerente.*

Conclusão/Considerações Finais: *Realizar a classificação de risco colocando em prática o acolhimento em seus conceitos mais amplos tem como premissa a garantia de um atendimento mais humanizado e resolutivo nos serviços de saúde.*

Palavras-chave: Classificação, Triagem, Manchester.

Resumen

La recepción con clasificación de riesgo para los pacientes realiza el servicio, según sus necesidades clínicas y ya no por orden de llegada a la unidad.

Objetivo general: *Describir el rol del enfermero en la clasificación de riesgos en el servicio de urgencia y emergencia.*

Metodología: *Es una Revisión de la Literatura integradora que incluye el análisis de investigaciones relevantes que apoyan la toma de decisiones y la mejora de la práctica, permitiendo la síntesis de*

conocimientos sobre un tema determinado, además de llenar vacíos con la realización de nuevos, estudios.

Resultados y Discusión: *El Ministerio de Salud concluyó que el proceso de clasificación de riesgos lo llevan a cabo enfermeros con experiencia en el área de urgencia y emergencia y capacitados para desempeñar esta función de manera ágil, acogedora y consistente.*

Conclusión / Consideraciones finales: *Realizar la clasificación de riesgo poniendo en práctica la acogida en sus conceptos más amplios se basa en la garantía de un servicio más humanizado y resolutivo en los servicios de salud.*

Palabras clave: clasificación, cribado, Manchester.

INTRODUÇÃO

Os serviços de emergência causam um grande impacto na organização do atendimento no sistema de saúde, devido à superlotação das emergências, problema de difícil gerenciamento, como as longas filas de espera e aumentando o risco de mortalidade. Quando se busca um atendimento em uma emergência faz-se necessária agilidade e rapidez, visto que ainda não se conhece a patologia que está comprometendo o paciente (BARROS et al., 2017).

A triagem classificatória de risco nos Serviços Hospitalares de Emergência (SHEs) brasileiros existe desde 2002, mas a partir de 2004 teve o seu conceito ampliado e ressignificado na perspectiva da humanização, originando o Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR), que consiste em uma das intervenções para a reorganização das portas de urgência e implementação da produção de saúde em rede, pautando-se na escuta qualificada, na construção de vínculo, na garantia do acesso com responsabilização, na resolutividade dos serviços e também na priorização dos casos mais graves (OLIVEIRA et al., 2018).

Com objetivo de tentar organizar esta demanda nas unidades de urgências e emergências, uma das ações da política nacional de humanização inclui a implementação nos hospitais do acolhimento com classificação de risco aos pacientes priorizando o atendimento,

conforme suas necessidades clínicas e não mais por sua ordem de chegada à unidade (CARDOSO et al.,2017).

O protocolo de Manchester ou acolhimento com classificação de risco foi desenvolvido para a utilização no Reino Unido, e atualmente está em vários países da Europa e Austrália. No Brasil a Secretária de saúde de Minas Gerais, no ano de 2012, optou pela implantação do Acolhimento com Classificação de risco sendo a pioneira no país (CAMARA et al.,2017).

De acordo com o regulamento do Ministério da Saúde (MS) o termo triagem foi substituído por Classificação de Risco, portanto, deve ser realizada por profissionais de nível superior, após treinamento específico e a utilização de protocolos locais, e tem por objetivo avaliar o grau de urgência das queixas dos clientes, colocando-os em ordem de prioridade de atendimento (NEVES et al., 2017).

Portanto, o objetivo geral deste trabalho é descrever a atribuição do enfermeiro na classificação de risco no serviço de urgência e emergência.

METODOLOGIA

Trata-se de uma Revisão integrativa da Literatura que inclui a análise de pesquisas relevantes que dão suporte para a tomada de decisão e a melhoria da prática clínica, possibilitando a síntese do conhecimento de um determinado assunto, além preencher lacunas com a realização de novos estudos. A revisão Integrativa é composta por seis etapas conforme a descrição a seguir (SOARES et al., 2014).

1ª Elaboração da pergunta norteadora. A presente pesquisa é de natureza teórico-bibliográfica de caráter exploratório com busca em conhecimentos específicos sobre o assunto abordado, nas referências de documentos e autores, predominantemente. Possui as seguintes perguntas norteadoras: Quais são as dificuldades enfrentadas pelos enfermeiros no processo de classificação de risco? Como ficariam esses atendimentos sem o enfermeiro na classificação de risco?

2ª Busca ou amostragem na literatura: trabalho de conclusão de curso foram utilizados artigos disponíveis nas seguintes bases: *ScientificElectronic Library Online (SCIELO)* e *Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS)*. Os descritores de saúde

utilizados na pesquisa: Classificação, Triagem, Manchester, Enfermeiro.

3ª Coleta de dados: Para extrair os dados dos artigos selecionados, faz-se necessária a utilização de um instrumento previamente elaborado: Utilizou-se o fichamento contendo: Tipo: exemplos de livros e manuais do ministério da saúde relacionados ao tema, referências bibliográficas, normas da ABNT, resumo/conteúdo, fonte/links, artigos PDF e artigos digitais.

4ª Fase: análise crítica dos estudos incluídos: Realizou-se uma leitura minuciosa dos artigos para a busca dos quais abordavam sobre o objetivo do trabalho.

5ª Fase: discussão dos resultados: Nesta etapa, a partir da interpretação e síntese dos resultados, comparam-se os dados evidenciados na análise dos artigos e realiza-se a discussão dos resultados compatíveis com a temática do estudo.

6ª Apresentação da revisão integrativa: os resultados serão apresentados através do fichamento e o artigo completo.

Tabela 1 - Artigos e bases de dados utilizados para a elaboração da revisão integrativa.

Procedência	Título do artigo	Autores	Periódico (v., n, pag., ano)	Considerações / Temática
LILACS SCIELO	Desafios ao enfermeiro na implantação da classificação de risco em unidade mista	Caveião C, Hey AP, Montezeli JH, Barros APMM, Sordi JÁ, Santos SC	Rev. Enfermagem UFSM. 2017 Jan/Mar 4(1):189-196	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco.
LILACS SCIELO	Protocolo de avaliação e classificação de risco de pacientes em unidade de emergência	Silva MFN, Oliveira GN, Marconato AMP, Marconato RS, Bargas EB, AraujoLE	Rev.Latino-AM Enfermagem. [Internet]. 2018 Mar/Abr22(2):2018-25.	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco
LILACS SCIELO	O sistema de triagem de Manchester na atenção primária à saúde: ambiguidades e desafios relacionados ao acesso. Texto Contexto Enfermagem.	Moreira DA, Tibães HBB, Batista RCR, Cardoso CML, Brito MJM.	Texto Contexto Enfermagem. [Internet]. 201726(2):	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco

Ruana Souza Pinheiro, Marcos Vinicius Costa Fernandes, Arinete Vêras Fontes Esteves, Ellen Priscilla Nunes Gadelha- **A Atribuição do Enfermeiro na Classificação de Risco no Serviço de Urgência e Emergência**

LILACS SCIELO	Atuação do enfermeiro no acolhimento com classificação de risco: caracterização do atendimento mediante protocolos	Nunes BX, Câmara DV, Renovato L, Montefusco SRA, Amaral MS	Revista Científica FacMais. [Internet] 2017 Set 10 (3): 14-31.	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco
LILACS SCIELO	O protocolo de Manchester no sistema único de saúde e a atuação do enfermeiro	Teixeira VA, Oselame GB, Neves EB	Rev Universidade Vale do Rio Verde. [Internet] 2017(2): p. 905-19.	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco
LILACS SCIELO	O papel do enfermeiro no processo de classificação de risco na urgência: uma revisão. Ver Humano Ser	Camara RF, Paulino TS, Pereira FCC, Nelson ICASR, Rocha KM, Neto LI	[Internet] 2015 1 (1): p.100-14.	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco
LILACS SCIELO	Opinião de enfermeiros sobre a avaliação e classificação de risco nas urgências e emergências.	Cabral KB, Rosa RR, Teixeira CC, Cruz KCT, Cabral FD, Bezerra ALQ, Oliveira LMAC.	REAS. [Internet] 2018 Jun/Ago 10 (2): p. 1973-81.	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco
LILACS SCIELO	A qualificação do enfermeiro atuante na triagem em hospitais de urgência e emergência	Batista DC, Dutra NCDM, Leal VCS, Batista TIA	Faculdade Maurício de Nassau. Campina-Grande, Paraíba. 2017.	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco
LILACS SCIELO	Acolhimento e humanização da assistência em pronto-socorro adulto: percepções de enfermeiros	Neto AVL, Nunes VMA, Fernandes RL, Barbosa IML, Carvalho GRP	Rev. Enferm UFSM. [Internet] 2015 maio/ 3(2): p. 276-86	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco
SCIELO LILACS	Atuação do enfermeiro na aplicação do protocolo de Manchester em unidades de urgência e emergência Emprego do sistema de triagem de Manchester em hospital de referência do alto pantanal: resultados comparativos e desafios.	Lima S, Paula AS	RevistaSimpac/article/view/62 2016.	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco
LILACS SCIELO		Herling JD, Nakamura MAK, Jacob RSG, Rudner JDA, Pieroni LC	Rev Ciência e Estudos Acadêmicos de Medicina. [Internet] 2016 Jan/Jul [acesso em 2018 Set 19]	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco

LILACS SCIELO	Revisão integrativa: conceitos e métodos utilizados na enfermagem.	SOARES CB; HOGA LAK; PEDUZZI M; SANGALETI C	RevEscEnferm USP 2014; 48(2):335-45. Acesso em 10 de abril de 2019.	Determina revisão integrativa, expõe suas finalidades e descreve sua atuação na classificação de risco
------------------	--	--	---	--

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foi realizada busca bibliográfica nos bancos de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe (LILACS), Literatura Internacional em Ciências da Saúde e Biomédica (PubMed/ MEDLINE), Base de Dados de Enfermagem (BDENF) e Biblioteca Científica Eletrônica Online (SciELO), utilizando-se os termos Classificação, Triage, Manchester. A revisão compreendeu o período de 2015 a 2020. Foram encontrados vários artigos que relacionavam o enfermeiro e a classificação de risco, cujos critérios de inclusão utilizados as foram: adequação à temática, artigos publicados em inglês, português ou espanhol e que tivessem sido publicados nos últimos cinco anos (2015 a 2020). E como critérios de exclusão: artigos que não estavam disponíveis na íntegra, dissertações ou teses, publicações fora do período estipulado ou revisões de literatura.

Existem vários problemas que podem interferir na qualidade do acolhimento e classificação de risco tornando assim o serviço frágil no comprimento de suas funções, embora os enfermeiros sejam os principais protagonistas no processo de classificação de risco, muitas vezes não conseguem exercer suas funções a contento, principalmente por falhas na organização do modelo de saúde na sua totalidade (NUNES, 2017).

A partir da implantação do acolhimento e classificação de risco, transferiu-se ao enfermeiro esta função, sabe-se porém que não raramente o enfermeiro que atua no acolhimento e classificação de risco acaba assumindo outras funções simultaneamente, gerando assim uma sobrecarga de trabalho que pode acabar comprometendo a qualidade de avaliação do paciente (CAVEIÃO, 2014).

A falta de um espaço físico destinado ao serviço de acolhimento e classificação de risco, e uma importante fragilidade enfrentada diariamente pelos enfermeiros já que normalmente, obriga o atendimento de dois usuários ao mesmo tempo em uma única sala, que muitas vezes não contem os equipamentos necessários a adequada

avaliação dos pacientes, como aparelhos de aferição de sinais vitais, glicosímetro e termômetros interferindo de forma direta na qualidade do seu desempenho profissional e na segurança do atendimento, podendo por vezes induzir a erros de nível de classificação de risco (CABRAL, 2018).

Outro fator que dificulta bastante o processo classificação de risco e a insuficiência de recursos humanos, por parte de enfermeiros, profissionais treinados e atualizados, este fator acaba tornando o serviço lento e sobrecarrega o sistema prejudicando o atendimento ao usuário que muitas das vezes acaba piorando seu estado de saúde (NETO, 2015).

Com o aumento da demanda que busca por este serviço, foram criados Protocolos de Acolhimento e Classificação de Risco (PACR) cujo objetivo é reorganizar e agilizar o atendimento de acordo com as reais necessidades de cada paciente. Nesse sentido, a atribuição do enfermeiro se destaca, em virtude de estar na linha de frente como responsável pela aplicação do Protocolo e respectiva classificação para posterior atendimento dos pacientes de acordo com a prioridade indicada (PEREIRA, 2018).

Desta forma, a contínua capacitação do enfermeiro torna-se fundamental, exigindo atualização constante relacionada à realidade vivenciada no ambiente de trabalho, e com o desenvolvimento de uma visão crítica que leve o profissional a refletir sobre o seu modo de trabalhar, sem descuidar-se da arte do cuidado (BENITES, 2018).

A classificação é realizada através de um dos 52 fluxogramas que refletem as diversas condições relacionadas à classificação de risco sendo que acompanha uma nota explicativa, facilitando assim sua aplicabilidade e orientando o enfermeiro sobre o direcionamento correto da situação para escolha do fluxograma que mais se adequa ao paciente naquele momento (NEVES, 2017).

O Ministério da Saúde concluiu que o processo de classificação de risco seja realizado pelo enfermeiro experiente na área de urgência e emergência e capacitado para exercer esta função de forma rápida, acolhedora e coerente, o método de capacitação do enfermeiro que atua no acolhimento e classificação de risco e extremamente necessário, pois estudos demonstram que quanto mais qualificado profissionalmente e o maior número de horas praticadas no acolhimento e classificação de

risco, melhores serão seus resultados no desempenho de suas atribuições (CABRAL, 2018).

O enfermeiro sempre deve estar atento e preparado para classificar seus pacientes e, se necessário reclassificar a prioridade de atendimento, pois usuários aguardam longos períodos de esperas, desta forma a avaliação do enfermeiro deve ser cíclica, ou seja, necessita de um planejamento de forma contínua e as reavaliações dos usuários se necessário (BATISTA 2017).

Entretanto, a interpretação do quadro clínico e crítico das queixas conduz sempre o enfermeiro para uma linha de raciocínio lógico, que determinara o risco, este julgamento e realizado através de entrevista, realização do exame físico, verificação de sinais vitais e possivelmente por algum exame complementar como eletrocardiograma ou glicemia capilar (CAMARA, 2015).

No entanto, durante o processo de classificação, o enfermeiro deve atentar-se para os sinais psicológicos, interpessoais e comunicativos de cada paciente, pois assim poderá acolher e verificar a credibilidade das informações clínica fornecido pelo mesmo. Neste sentido o trabalho do enfermeiro na classificação de risco e influenciado devido os aspectos sociais e o contexto de vida que o seu paciente encontrasse, desta forma o enfermeiro utiliza da sua avaliação intuitiva baseando se sempre na sua experiência e perspicácia para realizar a classificação a partir da aparência física e da forma que o paciente relata seu problema (CAVEIÃO, 2015).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dessa forma, conclui-se que o Acolhimento com Classificação de Risco é fundamental para reorganizar o processo de trabalho em saúde, e que ambos apresentam importância decisiva, devendo ser realizados em conjunto, ou seja, o Acolhimento, como ato de acolher, escutar, e dar uma resposta deve estar sempre associado à classificação de risco, onde o profissional terá oportunidade de avaliar também queixa física. Realizar a classificação de risco colocando em prática o acolhimento em seus conceitos mais amplos tem como premissa a garantia de um atendimento mais humanizado e resolutivo nos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

- BATISTA DC, DUTRA NCDM, LEAL VCS, BATISTA TIA. **A qualificação do enfermeiro atuante na triagem em hospitais de urgência e emergência.** II Conbracis. Faculdade Mauricio de Nassau. Campina-Grande, Paraíba. 2017.
- CABRAL KB, ROSA RR, TEIXEIRA CC, CRUZ KCT, CABRAL FD, BEZERRA ALQ, OLIVEIRA LMAC. **Opinião de enfermeiros sobre a avaliação e classificação de risco nas urgências e emergências.** REAS. [Internet] 2018 Jun/Ago 10 (2): p. 1973-81. Disponível em: <<https://www.acervosaude.com.br/doc/REAS417.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2020.
- CAVELÃO C, HEY AP, MONTEZELI JH, BARROS APMM, SORDI JÁ, SANTOS SC. **Desafios ao enfermeiro na implantação da classificação de risco em unidade mista.** RevEnferm UFSM. [Internet]. 2017 Jan/Mar 4(1):189-196. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/10527>> Acesso em: 15 mar. 2020.
- CAMARA RF, PAULINO TS, PEREIRA FCC, NELSON ICASR, ROCHA KM, NETO LI. **O papel do enfermeiro no processo de classificação de risco na urgência: uma revisão.** Ver Humano Ser. [Internet] 2015 1 (1): p.100-14. Disponível em: <<https://periodicos.unifacex.com.br/humanoser/article/view/628>>. Acesso em: 20 fev. 2020.
- HERLING JD, NAKAMURA MAK, JACOB RSG, RUDNER JDA, PIERONI LC. **Emprego do sistema de triagem de Manchester em hospital de referência do alto pantanal: resultados comparativos e desafios.** Rev Ciência e Estudos Acadêmicos de Medicina. [Internet] 2016 Jan/Jul [acesso em 2018 Set 19] 5: p. 76-84. Disponível em: <<https://periodicos.unemat.br/index.php/revistamedicina/article/view/837>>. Acesso em: 15 mar. 2020.
- LIMA S, PAULA AS. **Atuação do enfermeiro na aplicação do protocolo de Manchester em unidades de urgência e emergência.** [Internet] 2016 Jan/Dez8 (1): p. 137-142. Disponível em: <<https://academico.univicoso.com.br/revista/index.php/RevistaSimpac/article/view/629>>. Acesso em: 15 mar. 2020.
- MOREIRA DA, TIBÃES HBB, BATISTA RCR, CARDOSO CML, BRITO MJM. **O sistema de triagem de Manchester na atenção primária à saúde: ambiguidades e desafios relacionados ao acesso.** Texto Contexto Enfermagem. 201726(2): [aproximadamente 5p.]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v26n2/pt_0104-0707-tce-26-02-e5970015.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2020.
- NETO AVL, NUNES VMA, FERNANDES RL, BARBOSA IML, CARVALHO GRP. **Acolhimento e humanização da assistência em pronto-socorro adulto: percepções de enfermeiros.** Rev. Enferm UFSM. [Internet] 2015 Maio/ 3(2): p. 276-86. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/8279>>. Acesso em: 15 mar. 2020.
- NUNES BX, CÂMARA DV, RENOVATO L, MONTEFUSCO SRA, AMARAL MS. **Atuação do enfermeiro no acolhimento com classificação de risco: caracterização do atendimento mediante protocolos: uma revisão da literatura.** Revista Científica FacMais. [Internet] 2017 Set 10 (3): 14-31. Disponível em: <<http://revistacientifica.facmais.com.br/wp-content/uploads/2017/09/1>>. Acesso em: 13 mar. 2020.

Ruana Souza Pinheiro, Marcos Vinicius Costa Fernandes, Arinete Vêras Fontes Esteves, Ellen Priscilla Nunes Gadelha- **A Atribuição do Enfermeiro na Classificação de Risco no Serviço de Urgência e Emergência**

TEIXEIRA VA, OSELAME GB, NEVES EB. **O protocolo de Manchester no sistema único de saúde e a atuação do enfermeiro**. Rev Universidade Vale do Rio Verde. [Internet] 2017(2): p. 905-19. Disponível em: <<http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/1769>>. Acesso em: 13 mar. 2020.

SILVA MFN, OLIVEIRA GN, MARCONATO AMP, MARCONATO RS, BARGAS EB, ARAUJO IE. **Protocolo de avaliação e classificação de risco de pacientes em unidade de emergência**. Ver Latino-AM Enfermagem. [Internet]. 2018 Mar/Abr22(2):2018-25. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/85055>>. Acesso em: 15 mar. 2020.

SOARES CB; HOGA LAK; PEDUZZI M; SANGALETI C. **Revisão integrativa: conceitos e métodos utilizados na enfermagem**. RevEscEnferm USP 2014; 48(2):335-45. Acesso em 10 de abril de 2019. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v48n2/pt_0080-6234-reeusp-48-02-335.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2020.