

*Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde*

## **IMPLANTAÇÃO DO ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA UPA SANTA LUZIA**

Valquíria De Souza Djehizian 1, Patricia Aparecida Freitas 1

1 Prefeitura Estancia Turistica De Ribeirao Pires - Prefeitura Estancia Turistica De Ribeirao Pires

### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

Os serviços de Urgência e Emergência (UE) do Município apresentava um atendimento pacientes por ordem de chegada, sem qualquer critério de avaliação. Foi necessário a implantação do Acolhimento com Classificação de Risco baseado na Política Nacional de Humanização (PNH) objetivando atender os usuários de forma humanizada e de acordo com o grau de complexidade. OBJETIVO Priorizar o atendimento por critérios clínicos para avaliar precocemente o risco. METODOLOGIA No acolhimento se encaminha a Classificação de Risco onde o enfermeiro avalia e determina a prioridade. RESULTADOS E DISCUSSÃO A implantação do Acolhimento com Classificação de Risco na UPA mudou a forma de atendimento e qualificou o trabalho e suprimiu a fila de espera na recepção. CONSIDERAÇÕES FINAIS Este processo de trabalho não só melhora a eficiência e eficácia do atendimento como também, determinam um novo padrão de qualidade garantindo uma maior satisfação do usuário.

Ribeirão Pires é um dos 39 municípios da Grande São Paulo, faz parte dos 7 municípios do Grande ABC. Sua população é de 114.361 habitantes (Censo-2012); densidade demográfica de 1153 hab./Km<sup>2</sup>; PIB 17394,93; % População extrema pobreza é de 2,91%; População Saúde Complementar é de 50,44 (junho 2016). Os serviços de Urgência e Emergência (UE) do Município de Ribeirão Pires apresentava um atendimento aos pacientes por ordem de chegada, sem qualquer critério de avaliação, risco ou grau de sofrimento, por vezes com agravo. A procura prioritariamente nos serviços de UE é uma realidade, sabe-se que hoje o acesso as Unidades Básicas de Saúde muitas vezes por conta de horários de trabalho dos usuários do SUS pode ser um complicador. Desta forma, a entrada pela porta de urgência e emergência é muito comum e caracteriza hoje como importante porta de entrada ao SUS (PIRES, 2007). Com o aumento da demanda destes serviços, fez-se necessária a implantação do Acolhimento com Classificação de Risco baseado na Política Nacional de Humanização (PNH) objetivando atender os usuários de forma humanizada e de acordo com o grau de complexidade e não por ordem de chegada. O Acolhimento com Classificação de Risco configura-se como uma das intervenções mais importantes e decisivas na reorganização dos serviços de UE e na implementação da produção de saúde em rede, uma vez que transcende o espaço de gestão local no cotidiano das práticas em saúde.

### **OBJETIVOS**

- Priorizar o atendimento por critérios clínicos.
- Avaliar precocemente o risco.
- Diminuir a ansiedade e aumentar a satisfação dos usuários e profissionais.
- Acolher o usuário e seus familiares na demanda por informações do processo de atendimento, tempo e motivo de espera.

#### METODOLOGIA

No acolhimento, auxiliares e técnicos de enfermagem fazem a abordagem assim que o usuário adentra a unidade e, mediante protocolo, encaminha-o à sala de Classificação de Risco onde o enfermeiro avalia o risco e determina a prioridade que é identificada pelas cores: VERMELHO - Atendimento imediato AMARELO - Atendimento priorizado (15 a 30 minutos) VERDE – Atendimento priorizado (30 a 60 minutos) AZUL – Atendimento por ordem de chegada

#### RESULTADOS

A implantação do Acolhimento com Classificação de Risco na UPA em Ribeirão Pires se deu a partir de estudos anteriores e da Política de Humanização do SUS. Este processo muda a forma de atendimento e traz para os profissionais de rede de atenção de urgência e emergência uma qualidade diferenciada no trabalho. Juntamente com a gestão local e a Secretaria de Saúde do município a partir do início de fevereiro de 2017, foi efetivamente implementado mediante os protocolos, conforme preconizado pela PNH (Política Nacional de Humanização) Ministério da saúde. Ainda, em fase de implantação a capacitação dos profissionais enfermeiros está em processo, para facilitar a atuação e desenvolvimento destas práticas. Após a implantação já é possível observar que não há mais fila de espera na recepção.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este processo de trabalho não só melhora a eficiência e eficácia do atendimento como também, determinam um novo padrão de qualidade aos serviços de urgência e emergência garantindo uma maior satisfação do usuário.