

DOI: 10.35621/23587490.v12.n1.p78-89

## DIFICULDADES DO ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

### DIFFICULTIES IN RECEPTION WITH RISK CLASSIFICATION IN URGENT AND EMERGENCY SERVICES

Maria da Conceição Gomes Marques<sup>1</sup>  
Bruno Soares Sarmiento<sup>2</sup>

**RESUMO:** Os setores de urgência e emergência no país vivem em estado de superlotação, falta de profissionais entre outros problemas, o mais recorrente deles são as grandes filas na sala de espera causada muitas vezes pela não existência do acolhimento e o sistema de classificação de risco. É evidente que a má organização do atendimento leva a superlotação das emergências. Trata-se de uma revisão integrativa, mediante a seguinte questão norteadora: quais as dificuldades encontradas no acolhimento com classificação de risco nos serviços de urgência e emergência? O levantamento bibliográfico aconteceu nos meses de setembro e novembro de 2019, através da BVS (Biblioteca Virtual da Saúde) nas bases de dados eletrônicas MEDLINE (Medical Literature Analysis and Retrieval System online); LILACS (Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências Sociais e da Saúde) e BDEF (Bases de Dados de Enfermagem), mediante a utilização dos descritores controlados: “classificação de risco” and “dificuldades”. Foram adotados os critérios de inclusão: artigos publicados na íntegra, entre os anos de 2017 a 2019, no idioma português e critérios de exclusão: teses, dissertações, artigos apresentados apenas na forma de resumo e os que se repetiram nas bases de dados. Com a busca foram encontrados 88 artigos no geral. Após a aplicação dos filtros, leitura dos títulos e resumos, 79 artigos foram excluídos. Dos 09 artigos restantes, 02 eram repetidos, 02 não atendiam ao objetivo da pesquisa, ficando 05 artigos, os quais compuseram amostra deste estudo. Os resultados mostraram que os conceitos de acolhimento e classificação de risco são de conhecimento dos enfermeiros, mas na aplicabilidade de ambos, surgem dificuldades na sua realização, tais como resistência da população em entender a importância de classificar os usuários por grau de urgência, alta demanda de usuários/dia, falta de capacitação profissional para exercício da função, desumanização da assistência, dentre outros. Conclui-se que para mudar essa realidade, é necessária uma reflexão sobre a visão do enfermeiro a respeito da necessidade da classificação de risco nos serviços de urgência e emergência, e levar

<sup>1</sup> Enfermeira pelo Centro Universitário Santa Maria - UNIFSM.

<sup>2</sup> Enfermeiro pelo Centro Universitário Santa Maria - UNIFSM.

aos usuários informações sobre a sua importância e seu funcionamento. Outrossim, evidencia-se a necessidade de praticar a educação permanente, no sentido de propiciar atividades de educação em saúde que certamente contribuirão para a mudança da realidade encontrada.

**Palavras-chaves:** Acolhimento; Classificação; Urgência.

**ABSTRACT:** The emergency departments in the country are overcrowded, lack professionals, among other problems. The most common of these are the long lines in the waiting room, often caused by the lack of reception and the risk classification system. The poor organization of care leads to overcrowding in emergency departments. This is an integrative review, based on the following guiding question: what are the difficulties encountered in reception with risk classification in emergency departments? The bibliographic survey took place in September and November 2019, through the BVS (Virtual Health Library) in the electronic databases MEDLINE (Medical Literature Analysis and Retrieval System online); LILACS (Latin American and Caribbean Literature in Social Sciences and Health) and BDNF (Nursing Databases), using the controlled descriptors: “risk classification” and “difficulties”. The following inclusion criteria were adopted: articles published in full, between 2017 and 2019, in Portuguese; and exclusion criteria: theses, dissertations, articles presented only in summary form, and those that were repeated in the databases. The search found 88 articles in total. After applying the filters and reading the titles and abstracts, 79 articles were excluded. Of the 9 remaining articles, 02 were repeated, 02 did not meet the research objective, leaving 05 articles, which comprised the sample of this study. The results showed that the concepts of reception and risk classification are known to nurses, but in the applicability of both, difficulties arise in their implementation, such as resistance of the population to understand the importance of classifying users by degree of urgency, high demand of users/day, lack of professional training to perform the function, dehumanization of care, among others. It is concluded that to change this reality, it is necessary to reflect on the nurse’s view regarding the need for risk classification in emergency services, and to provide users with information about its importance and operation. Furthermore, it is evident that there is a need to practice continuing education, to provide health education activities that will certainly contribute to changing the reality found.

**Keywords:** Reception; Classification; Urgency.