

## **Acolhimento com Classificação de Risco**

**Localização:** Pronto Socorro Adulto do HC/UFTM

### **Justificativa do Projeto:**

O Serviço de Acolhimento com Classificação de Risco funciona no Pronto Socorro Adulto do Hospital de Clínicas (HC) da UFTM desde Março de 2009. Ele surgiu para organizar o atendimento seguindo as tendências internacionais de busca de estratégias que viabilizassem o atendimento de forma mais rápida, oferecendo mais segurança e humanização para clientes e profissionais.

As unidades de Pronto Socorro (PS) públicas em todo Brasil não se diferenciam umas das outras quando o assunto é sobre as dificuldades enfrentadas no dia a dia para atender a demanda de maneira rápida, eficaz e que satisfaça o cliente. A quantidade de atendimentos que não se enquadra em Urgência e Emergência aumenta o tempo de espera, superlotando recepções e exigindo da administração do PS estratégias para melhorar esse atendimento. Para organizar a “porta de entrada” das unidades de Urgência e Emergência a estratégia de Classificação de Risco foi criada em várias partes do mundo, com a elaboração de protocolos baseados em queixas, sinais e sintomas, que classificam o cliente no momento de sua entrada e determina se esse cliente necessita de atendimento emergente, urgente ou não urgente, acabando assim com os atendimentos por ordem de chegada que sempre beneficiavam os menos graves. No Brasil, a Classificação de Risco ganhou notoriedade após a adoção da estratégia pelo Programa Nacional de Humanização instituído pelo Ministério da Saúde em 2004. O Pronto Socorro do Hospital de Clínicas da UFTM é referência para média e alta complexidade de uma região com 27 municípios e antes do funcionamento do Acolhimento as recepções eram cheias, havia demora em atendimento médico sem controle de prioridade, clientes graves e idosos aguardavam consulta sem previsão para atendimento.

### **Objetivos alcançados:**

Atualmente conta com equipe de 04 enfermeiros e 04 técnicos de enfermagem que atende clientes adultos referenciados para média e alta complexidade nas Clínicas Médica, Cirúrgica e Ortopedia no horário de maior demanda que é de 6:30 às 23:00hs em todos os dias da semana. Os clientes adultos de outras especialidades também são acolhidos na solução de problemas. Os objetivos do Acolhimento com Classificação de Risco são: Avaliar o paciente logo na sua chegada humanizando o atendimento; Reduzir o número de pessoas aguardando na recepção; Reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo com que o paciente seja examinado precocemente de acordo com a sua gravidade; Avaliação e acompanhamento do atendimento de usuários no PSA para reduzir o tempo de internação; Determinar a área de atendimento primário, devendo o cliente ser encaminhado diretamente às especialidades conforme protocolo. Ex Ortopedia, ambulatórios, etc; Informar os tempos de espera; Orientações e informações aos clientes e familiares.

A Classificação de Risco no HC/UFTM obedece ao seguinte protocolo:

- Vermelho: emergência , necessitam de atendimento imediato;
- Amarelo: urgência , atendimento em no máximo 15 minutos;
- Verde: prioridade não urgente, atendimento em até 1 hora;
- Azul: consultas de baixa complexidade - atendimento de acordo com o horário de chegada – tempo de espera pode variar até 3 horas de acordo com a demanda.

### **Responsáveis pelo projeto:**

Hélida Rosa da Silva – enfermeira, Chefe do Setor de Enfermagem do PSA de 2006 a 2008

Juliana de Sousa Alencar – enfermeira, Chefe do Setor de Enfermagem do PSA de 2008 a 2009

Veridiana Bernardes Faria – enfermeira, Chefe do Setor de Enfermagem do PSA de 2009 a 2010

Cristina de Oliveira – enfermeira do PSA desde 2003

Geiza Perez Medina Gomide – médica, Diretora da Unidade de Pronto Socorro

**Responsável pela Coordenação atual:**

Antônio Cassemiro Gonçalves

[antonio@hc.uftm.edu.br](mailto:antonio@hc.uftm.edu.br)