

## Trabalho apresentado no 24º CBCENF

**Título:** IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

**Relatoria:** Layane de Lima Góis  
Laisa Evely dos Santos Gomes

**Autores:** Luís Carlos Gomes Junior  
Ellen Giovanna Silva de Menezes

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Dimensão ético política nas práticas profissionais

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** As Unidades de Pronto Atendimento (UPA) compõem a atenção secundária à saúde, pois possuem um grau de complexidade intermediário. A UPA é um serviço de atendimento pré-hospitalar fixo, a qual funciona 24 horas por dia, atendendo demandas de urgências e emergências, contando com uma equipe multiprofissional. A equipe multiprofissional atua de forma síncrona, porém o profissional enfermeiro possui papel primordial no que se refere ao Acolhimento com Classificação de Risco (ACR). O atendimento na UPA deve ser realizado por meio do ACR, conduta esta embasada na Política Nacional de Humanização (PNH), sendo o profissional enfermeiro responsável pela avaliação do paciente. Entretanto, à alta procura das UPAS, ocasionam uma superlotação nas unidades, ocasionando um grande fluxo de pacientes. **OBJETIVOS:** Descrever as experiências vivenciadas por acadêmicos de Enfermagem, no acolhimento com classificação de risco em uma Unidade de Pronto Atendimento. **METODOLOGIA:** Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, com base nas atividades práticas do estágio hospitalar, no primeiro semestre de 2022 entre os meses de março e maio. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** A superlotação na Unidade de Pronto Atendimento (UPA), ocorre em detrimento de uma alta demanda de pacientes. Os pacientes que necessitam de um atendimento de baixa complexidade se juntam aos pacientes que necessitam de cuidados emergenciais, ocasionando um grande fluxo de pacientes, resultando em um Acolhimento com Classificação de Risco (ACR), mais rápido, assim, impactando negativamente na triagem inicial, pois os pacientes, não conseguem ser ouvidos e acolhidos da forma como deveriam, pelos enfermeiros. O acolhimento e a escuta qualificada são importantes e devem ser realizados no ACR com intuito de realizar uma classificação fidedigna para o paciente. **CONCLUSÃO:** Diante disso, é importante salientar, que a população deve ser instruída quanto à importância de procurar a unidade de saúde de acordo com a complexidade do caso, para que haja um atendimento com equidade a todos, levando em conta o grau de necessidade de forma individualizada. Além disso, é de suma relevância traçar estratégias e medidas corriqueiras que melhorem o atendimento e a relação equipe-paciente, assim como capacitações, reuniões e treinamento para os profissionais, melhorando a comunicação com a equipe de saúde e o aperfeiçoamento dos protocolos utilizados para melhor atendimento, com agilidade e eficiência.