

## Trabalho apresentado no 25º CBCENF

**Título:** ENFERMAGEM FRENTE A IMPLEMENTAÇÃO DE PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:RELATO DE EXPERIÊNCIA

**Relatoria:** lorena alencar sousa  
Maria Raiane Nunes da Silva

**Autores:** Sara amy da silva alves dos santos  
Thays Alves da Silva  
Jaqueliney Rodrigues Soares Guimaraes

**Modalidade:**Pôster

**Área:** Formação, Educação e Gestão em Enfermagem

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

**Introdução:** Em contextos de urgência e emergência, a atuação da enfermagem desempenha um papel crucial na qualidade do atendimento prestado. O acolhimento eficaz pode otimizar os processos de triagem e atendimento, influenciando diretamente nos resultados clínicos. **Objetivo:** Relatar a elaboração e aplicação de um protocolo de acolhimento pela equipe de enfermagem em um serviço de urgência e emergência, visando melhorias no fluxo de atendimento, na qualidade do cuidado e na satisfação dos pacientes. **Metodologia:** Trata-se de um estudo descritivo. **Ação** ocorreu em um hospital de referência em um município do interior do Ceará. A equipe de enfermagem realizou uma análise detalhada do fluxo de atendimento na unidade de urgência e emergência, identificando pontos críticos e oportunidades de otimização. Com base nessa análise, foi desenvolvido um protocolo de acolhimento que incluía diretrizes para a triagem dos pacientes, a definição de prioridades de atendimento e a comunicação eficaz entre os profissionais de saúde, tendo como referência a Política Nacional de Humanização (PNH). O protocolo foi apresentado e discutido com a direção clínica. Após ajustes e validações, o protocolo foi implementado. Não foi submetido ao comitê de ética, pois se utilizaram documentos já validados como a PNH, não envolveu experimentação em seres humanos, intervenções médicas ou coleta de dados primários, pois este trabalho refere-se a um relato de uma vivência durante atividade de enfermagem assistencial. **Resultados:** A implementação do protocolo de acolhimento resultou em melhorias significativas no atendimento. A triagem mais eficaz permitiu a identificação precoce de casos mais graves, direcionando o atendimento de acordo com a gravidade. A comunicação aprimorada entre os profissionais reduziu o tempo de espera e promoveu um ambiente mais colaborativo. Além disso, a equipe de enfermagem relatou maior segurança na tomada de decisões e uma sensação de maior controle sobre o fluxo de pacientes. **Considerações Finais:** A criação e implementação do protocolo de acolhimento demonstraram a importância da enfermagem na melhoria dos processos de urgência e emergência. A abordagem sistematizada resultou em atendimento mais eficiente, priorizando os casos mais graves e promovendo. A experiência ressalta a capacidade da enfermagem em inovar e liderar mudanças positivas nos serviços de saúde, impactando diretamente na qualidade do cuidado oferecido e na experiência dos pacientes.