

CAPACITAÇÃO EM ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO PARA
PROFISSIONAIS DE UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: UM RELATO DE
EXPERIÊNCIA

Tomazini, Pabline Carla

Universidade do Oeste de Santa Catarina

Geller, Eveline

Universidade do Oeste de Santa Catarina

RESUMO

Este relato de experiência descreve a intervenção de uma acadêmica de Enfermagem da UNOESC em uma Unidade Básica de Saúde de Xanxerê-SC, abordando acolhimento e classificação de risco na Atenção Primária à Saúde (APS). Durante o estágio, foram identificadas dificuldades na aplicação do Protocolo de Manchester e na estrutura para o acolhimento. Como resposta, foi desenvolvida uma capacitação didática com apresentação de fluxograma e conceitos fundamentais, promovendo habilidades para otimizar o atendimento e melhorar a comunicação da equipe multiprofissional. Os resultados destacam a importância da formação contínua e do fortalecimento do acolhimento para um sistema de saúde mais humanizado e eficiente.

Palavras-chave: Acolhimento; Capacitação Profissional; Classificação de risco.

INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) é um pilar do sistema de saúde, com foco na promoção da saúde e prevenção de doenças por meio de um atendimento integral e coordenado. Nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), práticas como o acolhimento e a classificação de risco são fundamentais para organizar o cuidado e priorizar o atendimento conforme a gravidade dos casos (Mendes, 2012).

O acolhimento é caracterizado por uma abordagem humanizada, onde as queixas dos pacientes são compreendidas e encaminhadas adequadamente. Já a classificação de risco, frequentemente baseada em sistemas como o Manchester Triage System, organiza o atendimento por ordem de gravidade (Oliveira et al., 2017). Enfermeiros são essenciais nesse processo, devido à sua capacidade de aplicar protocolos de triagem com precisão e empatia, contribuindo para um atendimento eficaz (Campos et al., 2020).

No entanto, desafios como a falta de capacitação e sobrecarga de trabalho podem comprometer a qualidade dessas práticas (Sampaio et al., 2022). Este relato apresenta a experiência de uma acadêmica de enfermagem na orientação sobre acolhimento e classificação de risco em uma UBS de Xanxerê-SC, destacando ações para melhorar a resolutividade dos atendimentos e enfrentar os problemas observados.

METODOLOGIA

Este relato de experiência resulta das atividades desenvolvidas durante o Estágio Supervisionado I, no curso de Enfermagem da Universidade do Oeste de Santa Catarina. No estágio, foram identificadas dificuldades entre os profissionais no acolhimento, na aplicação do Protocolo de Manchester e na continuidade do cuidado, devido à falta de conhecimento adequado e limitações estruturais, como ausência de privacidade para triagem.

Para suprir essas lacunas, foi realizada uma capacitação didática com 17 profissionais, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, dentista, auxiliar de saúde bucal e agentes comunitários de saúde (ACS). A capacitação foi autorizada pela supervisão da unidade, respeitando as

normas éticas vigentes, sem a necessidade de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, por não envolver dados identificáveis.

DETALHAMENTO DA EXPERIÊNCIA

A APS é a porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS), promovendo a prevenção, o tratamento e a coordenação do cuidado. Durante o estágio, identificou-se que muitos profissionais não compreendiam o sistema de cores do Protocolo de Manchester, prejudicando a organização e a priorização dos atendimentos. Além disso, a falta de um ambiente privativo dificultava que os pacientes relatassem suas queixas adequadamente.

A capacitação abordou conceitos fundamentais sobre acolhimento e classificação de risco, destacando a importância do atendimento humanizado. Utilizou-se um fluxograma detalhado, baseado nas diretrizes do Ministério da Saúde, para orientar a triagem e o encaminhamento de pacientes. A atividade incluiu tópicos como:

- Definição de acolhimento e sua relação com a Política Nacional de Humanização (PNH);
- Classificação de risco e significados das cores do Protocolo de Manchester;
- Critérios para atendimentos na UBS e encaminhamentos hospitalares;
- Consultas realizadas por enfermeiros e médicos.

Os profissionais discutiram as melhorias possíveis para o acolhimento e a organização dos atendimentos, reforçando a importância da continuidade do cuidado. A continuidade é crucial para conectar os pacientes aos serviços adequados, especialmente em condições crônicas ou complexas (Almeida et al., 2018).

A capacitação foi realizada em um dia destinado a reuniões, garantindo a participação de todos os profissionais sem prejuízo ao atendimento. Após a apresentação, os profissionais receberam um fluxograma para uso diário, com orientações claras e práticas.

DISCUSSÃO

A experiência destacou que o acolhimento humanizado e a classificação de risco, quando bem executados, podem melhorar significativamente o atendimento. A compreensão do Protocolo de Manchester é essencial para garantir que pacientes em condições mais críticas sejam atendidos com prioridade, evitando agravamentos (BVS, 2008).

A capacitação contínua dos profissionais é uma estratégia eficaz para enfrentar desafios como falta de treinamento e sobrecarga. Ferramentas visuais, como fluxogramas, são úteis para facilitar a implementação de protocolos e melhorar a comunicação entre equipes (Rodrigues et al., 2019).

A falta de privacidade para o acolhimento, observada durante o estágio, ressalta a necessidade de espaços adequados que favoreçam a confidencialidade e o vínculo entre profissional e paciente. Além disso, o fortalecimento do acolhimento promove um ambiente seguro e acolhedor, melhorando a adesão ao tratamento (Alves; Leite, 2017).

A integração entre os níveis de atenção à saúde, articulada pela APS, é essencial para garantir um atendimento coordenado e eficiente. Esse elo facilita o encaminhamento de casos complexos e assegura o acompanhamento de condições crônicas, contribuindo para um sistema de saúde mais coeso (Lanzoni et al., 2023).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A capacitação relatada evidenciou a relevância do acolhimento e da classificação de risco na APS, destacando que práticas humanizadas e bem estruturadas são fundamentais para a qualidade do atendimento nas UBS. A utilização de ferramentas, como o fluxograma, e a educação permanente dos profissionais são estratégias eficazes para enfrentar desafios operacionais e melhorar os resultados em saúde.

Investir em espaços adequados para acolhimento e na formação contínua de equipes multiprofissionais é essencial para construir um sistema de saúde mais eficiente, humano e centrado nas necessidades dos usuários. A experiência reforça o papel da APS como elo fundamental no cuidado integral à saúde, promovendo equidade e satisfação dos pacientes.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Patty Fidelis et al. Coordenação do cuidado e Atenção Primária à Saúde no Sistema Único de Saúde. *Saúde Debate*, Rio de Janeiro, v. 42, n. 1, p. 244-260, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/N6BW6RTHVf8dYyPYYJqdGkk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 set. 2024.

ALVES, Jessyca Anselmo; LEITE, Leila Leal. O Acolhimento Humanizado no âmbito da Atenção Básica: uma proposta de intervenção. UNA-SUS, Piauí: Teresinha, 2017. Disponível em: <https://ares.unasus.gov.br/acervo/html/ARES/11820/1/TRABALHO%20%20JESSYCA%20ANSELMO-ARES.pdf>. Acesso em: 12 set. 2024.

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE (BVS). Acolhimento. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2008. Disponível em: <https://bvsm.sau.gov.br/bvs/dicas/167acolhimento.html>. Acesso em: 15 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretária de Atenção Básica. Fluxograma. Distrito Federal: Brasília, 2016. Disponível em: https://repcursos.unasus.ufma.br/atencobasica_20152/modulo_5/und2/media/pdf/pag34_pdf.pdf. Acesso em: 05 out. 2024.

CAMPOS, Thais Santos et al. Acolhimento e Classificação de Risco: percepção de profissionais de saúde e usuários. *Redalyc*, Rio Grande do Sul: Cruz Alta, v. 33, n. 1, p. 01-11, 2020. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/408/40863235007/html/>. Acesso em: 05 set. 2024.

LANZONI, Gabriela Marcellino de Melo et al. Continuidade do Cuidado na Rede de Atenção à Saúde. Atena Editora, Santa Catarina: Florianópolis, 2023. Disponível em: [file:///C:/Users/user/Downloads/Est%C3%A1gios/continuidade-do-cuidado-na-rede-de-atencao-a-saude%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Est%C3%A1gios/continuidade-do-cuidado-na-rede-de-atencao-a-saude%20(1).pdf). Acesso em: 12 set. 2024.

MENDES, Eugênio Vilança. O cuidado das condições crônicas na Atenção Primária à Saúde: o imperativo da consolidação da Estratégia da Saúde da Família. BVMS, Distrito Federal: Brasília, 2012. Disponível em:

https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cuidado_condicoes_atencao_primaria_saude.pdf. Acesso em: 05 set. 2024.

OLIVEIRA, João Lucas Campos et al. Acolhimento com Classificação de Risco: percepções de usuários de uma Unidade de Pronto Atendimento. *Texto Contexto Enferm.*, Paraná: Maringa, v. 26, n. 1, p. 01-08, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/XDNzyykJVC633PFp4zBYPVp/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 05 set. 2024.

RODRIGUES, Rosiane Pinheiro. Fluxograma Descritor do processo de trabalho: ferramenta para fortalecer a Atenção Primária à Saúde. *Saúde Debate*, Rio de Janeiro, v. 43, n. especial 6, p. 109-116, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/B3jPkKKtrhFLx6R79Fbw4yk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 set. 2024.

SAMPAIO, Raiane Antunes et al. Desafios no Acolhimento com Classificação de Risco sob a ótica dos enfermeiros. *Cogitare Enferm.*, Goiás: Goianésia, v. 27, n. 1, p. 01-12, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cenf/a/bnNhWnMjpHvfRmF5PmWggTL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05 set. 2024.

Imagens relacionadas
Acadêmicas de enfermagem responsáveis pela capacitação.



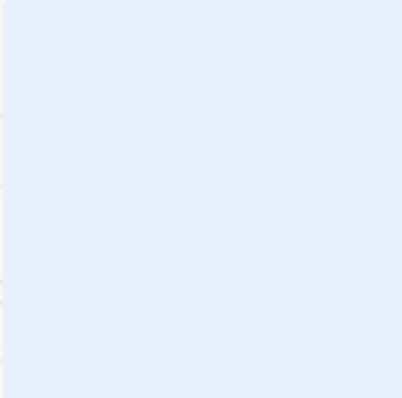
Fonte: Autora (2024).

Título da imagem



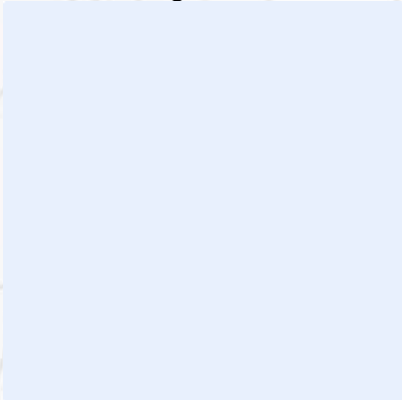
Fonte: Brasil (2016).

Título da imagem



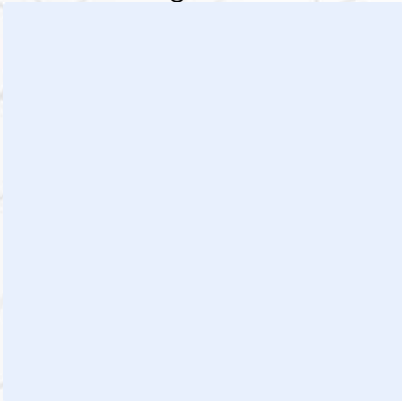
Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



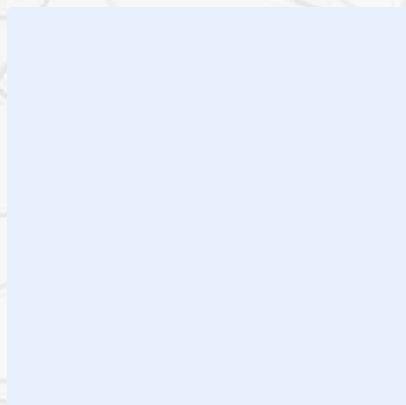
Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem