

# ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA: UMA ANÁLISE DA PNH DO SUS

Matheus Santos Samaritano Pereira<sup>1</sup>, Victor Hugo Góes Silva<sup>2</sup>

1 Universidade Municipal de São Caetano do Sul

2 Universidade Municipal de São Caetano do Sul

E-Mail: matheuspereirasamaritano@gmail.com

**Introdução:** O acolhimento e a classificação de risco são dispositivos da Política Nacional de Humanização (PNH) do SUS que visam reorganizar o atendimento nos serviços de urgência, garantindo o acesso, a resolutividade, a qualidade e a humanização da assistência. O acolhimento consiste em uma postura e uma prática que envolve a escuta qualificada, a responsabilização, o vínculo e a co-responsabilidade dos profissionais de saúde com os usuários. A classificação de risco consiste em uma ferramenta que prioriza o atendimento de acordo com o grau de risco e a gravidade dos casos, utilizando protocolos clínicos padronizados e validados. **Objetivo:** Revisar a literatura sobre o acolhimento e a classificação de risco nos serviços de urgência, analisando os conceitos, os princípios, as diretrizes e os desafios da implementação desses dispositivos na PNH. **Metodologia:** Foi realizada uma busca nas bases de dados SciELO e BVS, utilizando os descritores “acolhimento”, “classificação de risco”, “serviços de urgência” e “Política Nacional de Humanização”. Foram selecionados 15 artigos publicados entre 2009 e 2023, que abordassem o tema proposto. **Resultados:** Os resultados mostraram que o acolhimento e a classificação de risco são estratégias importantes para a reestruturação dos serviços de urgência, pois contribuem para a melhoria do acesso, da qualidade, da resolutividade, da equidade e da humanização da assistência. Os artigos evidenciaram que esses dispositivos implicam em mudanças nos processos de trabalho, na gestão, na formação e na educação permanente dos profissionais de saúde, bem como na participação e no empoderamento dos usuários. Os artigos também apontaram os benefícios desses dispositivos, tais como: a redução do tempo de espera, a diminuição da superlotação, a otimização dos recursos, a satisfação dos usuários e dos profissionais, a promoção da integralidade, a garantia dos direitos e a valorização da vida. No entanto, os artigos também destacaram os desafios e as dificuldades para a implementação desses dispositivos, tais como: a resistência cultural, a falta de apoio institucional e a insuficiência de recursos humanos e materiais. **Conclusão:** O acolhimento e a classificação de risco nos serviços de urgência são dispositivos que expressam os princípios e as diretrizes da PNH do SUS, sendo fundamentais para a transformação das práticas de saúde e para a construção de um modelo de atenção centrado nas necessidades e nos direitos dos usuários. No entanto, esses dispositivos exigem um compromisso político, ético e técnico dos gestores, dos profissionais e dos usuários, bem como uma articulação intersetorial e interinstitucional.

**Palavras-chave:** Princípios. Diretrizes. Articulação Intersetorial.

**Área temática:** Acolhimento e Classificação de risco