**A ENFERMAGEM NOS ATENDIMENTOS NÃO URGENTES NOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**Romilla Gomes Serra1, Marcos Silva Sousa2, Julyane de Santana Duarte3**

1. Universitária, Bacharelado em Enfermagem, Faculdade do Maranhão, romillagomes123@gmail.com.
2. Universitário, Bacharelado em Enfermagem, Faculdade do Maranhão, marcossilvasousaoficial@gmail.com.
3. Enfermeira, Bacharel em Enfermagem, Universidade UniNovaFapi, julyaneduarte0643@gmail.com.

**Introdução:** O processo de trabalho nos serviços de urgência e emergência é dinâmico e heterogêneo (ANDRADE et al., 2021), onde requer acolhimento com avaliação e classificação de risco como plano de ação do trabalho na atenção e construção da saúde para todos os usuários (CÉZAR; SOUZA, 2021). No qual é responsabilidade do enfermeiro que realiza a escuta qualificada, avaliar e aplicar o fluxograma norteador e classificar as necessidades de saúde daquele, conforme critérios de risco estabelecidos nos serviços de urgência e emergência (HERMIDA et al., 2018). A classificação do grau de gravidade da situação de cada paciente, depende de parâmetros que podem sofrer alterações, a critério de cada instituição de saúde, onde para uma implementação efetiva depende de uma rede assistencial estruturada e organizada para a atuação do enfermeiro (HERMIDA et al., 2018). A maioria dos atendimentos que se destacam nos SUE são buscados pela população por demandas de baixa complexidade (SANTOS; SANTOS; SANTOS, 2021), muitas das vezes inviabilizando a oferta de um atendimento integral, o que produz uma assistência fragmentada, com um foco direcionado às ações imediatas e específicas diante da queixa apresentada, causando alta demanda no trabalho (ANDRADE et al., 2021). Sendo justificada pelas dificuldades de acesso a outros serviços da Atenção Primária, como dificuldade de acesso a atenção ambulatorial especializada, demora no agendamento de consultas, desarticulação da Rede de Atenção às Urgências com a Atenção Primária. Em contrapartida as unidades de atendimento em urgência emergência devem estar preparadas para todos os usuários graves e não-graves, tendo compreensão que o Acolhimento com Classificação de Risco é uma ferramenta importante para os serviços de atendimento (HERMIDA et al., 2018). Por isso é visto o quanto é considerável a preparação da enfermagem do ACCR, para os profissionais que laboram nesses serviços, precisando desenvolver competências para lidar com demandas diversas e imprevisíveis (ANDRADE et al., 2021). As experiências consolidadas de implementação do ACCR precisam ser avaliadas nas instituições de saúde brasileiras, com diferentes características dos serviços e contextos, a fim de construir um corpo de conhecimento com capacidade de direcionar as melhorias necessárias ao acolhimento (HERMIDA et al., 2018). Sabendo-se que os usuários são uma peça-chave nos atendimentos das instituições de saúde, onde estes devem estar devidamente orientados, sobre a classificação de risco e assim, compreender o porquê de ter recebido determinada CR durante a triagem (SILVA et al, 2021). Assim tem-se a melhoria da assistência prestada, priorizando de forma correta todos os pacientes, desde os urgentes aos não-urgentes. A efetiva implementação dos fluxos de atendimentos é necessária e requer mudanças de comportamento da própria população para que a demanda não exceda a capacidade funcional do serviço a fim de diminuir os riscos ou graus de sofrimento de pacientes que chegam mais graves (SANTOS; SANTOS. SANTOS, 2021). Ainda há muito o que ser enfrentado, aprendizados contínuos e desenvolvimentos dos novos sistemas para serem adotados em cada serviço de urgência e emergência. O enfermeiro exerce um papel primordial na humanização, principalmente, no que tange ao acolhimento, visto que ele é responsável por realizar a primeira consulta com o paciente tornando-se aberto para ouvir as queixas do usuário através da escuta ativa qualificada (ANDRADE et al., 2021). Ressaltando-se a relevância e a priorização da estrutura física dos serviços de emergência, pois a ambiência influencia a prestação de cuidados, de modo a construir ações de saúde efetivas e humanizado, propondo um ambiente privativo e adequado, estimulando e permitindo livre expressão do paciente (HERMIDA et al., 2018). Com isso, torna-se necessário o envolvimento de administradores, trabalhadores e pacientes, uma vez que somente com a união de todos a consolidação e evoluções serão atingidas (CÉZAR; SOUZA, 2021). Diante do exposto e considerando a busca do conhecimento da enfermagem nos atendimentos não urgentes nos serviços de urgência e emergência, questiona-se: como a enfermagem lida com atendimentos não urgentes? Assim o estudo teve como objetivo, conhecer como a enfermagem age com o acolhimento com classificação de risco com todos os usuários que procuram as redes de urgência e emergência, quais os impedimentos e dificuldades são encontrados no sistema, abordando a eficiência de treinamentos quando aplicados aos enfermeiros para receber a demanda que é proposta no cotidiano dos serviços de urgência e emergência. **Objetivo:** O objetivo do presente artigo foi conhecer a enfermagem nos atendimentos não urgentes nos serviços de Urgência e Emergência. **Metodologia:** Consiste em uma revisão de literatura com análise feita através dos bancos de dados Scielo (Scientific Eletronic Library Online, Google Acadêmico e BVS (Biblioteca Virtual da Saúde), com artigos que abordam a atuação da enfermagem na classificação de risco e acolhimento de atendimentos de pacientes não urgentes nos Serviços de Urgência e Emergência. Foram estudados 20 artigos, nos quais 5 foram selecionados para enfoque da pesquisa. No momento inicial surgiram indagações a respeito da relevância do estudo e quais as informações foram necessárias para o alcance do objetivo. **Resultados:** Com base no material de estudo consultado, buscou-se conhecer como a enfermagem lida com os atendimentos não urgentes nos serviços de urgência e emergência. O acolhimento com classificação de risco é uma importante ferramenta na organização de atendimento em urgência, a fim de atender os usuários e suas necessidades de saúde, selecionando a partir dos critérios propostos pelas unidades, os pacientes que tem maior necessidade de atendimento baseando-se na queixa principal e estratificação de risco, garantindo atendimento imediato, organização, promoção de trabalho em equipe, melhores condições de trabalho dos profissionais, satisfação do usuário com escuta efetiva e resolutividade do problema do paciente. Entretanto, há alguns desafios na implementação efetiva nos serviços de urgência e emergência, visando a alta demanda de atendimentos, evidenciando que o número elevado de pacientes não urgentes aumenta a espera para consulta médica, causando impacto nas unidades. Por isso foi visto o quanto é importante a preparação da enfermagem do AACR, para os profissionais que laboram nesses serviços precisando desenvolver competências para lidar com demandas diversas e imprevisíveis (ANDRADE et al., 2021). A superlotação vem inviabilizando a oferta de um atendimento integral, produzindo uma assistência fragmentada, com um foco direcionado às ações imediatas e específicas diante da queixa apresentada (ANDRADE et al., 2021). Dificuldades de acesso a outros serviços da Atenção Primária, como dificuldade de acesso a atenção ambulatorial especializada, demora no agendamento de consultas, a desarticulação da Rede de Atenção às Urgências com a Atenção Primária, isso tudo causa atraso, insatisfação dos usuários causando também sobrecarga no trabalho dos profissionais. Tendo compreensão que o Acolhimento com Classificação de Risco é uma ferramenta importante para os serviços de atendimento e que o Conselho Federal de Enfermagem garantiu que a classificação de risco e priorização da assistência em Serviços de Urgência é privativa do enfermeiro (HERMIDA et al., 2018), ainda há muitos impedimentos a serem enfrentados para um atendimento qualificado tanto para pacientes graves, como não-graves. A efetiva implementação dos fluxos de atendimentos é necessária e requer mudanças de comportamento da própria população para que a demanda não exceda a capacidade funcional do serviço a fim de diminuir os riscos ou graus de sofrimento de pacientes que chegam mais graves (SANTOS; SANTOS. SANTOS, 2021). Desta maneira, compreende-se a extrema importância a qualificação do enfermeiro no ACCR, como: treinamento periódico, conhecimento das condutas do acolhimento, relação entre lideranças/liderados e discussão sobre fluxograma (HERMIDA et al., 2018), sendo assim, essencial para uma atenciosa análise de risco e da fragilidade de cada usuário que busca o atendimento de urgência (CÉZAR; SOUZA, 2021). **Considerações finais:** Nas pesquisas encontradas, buscou-se conhecer como a enfermagem lida com os atendimentos não urgentes. Entendendo a eficiência da aplicação do acolhimento com classificação de risco fazendo com que a enfermagem faça um atendimento com escuta efetiva para a identificação da prioridade clínica, organização e satisfação dos usuários. Apontando as dificuldades de acesso a outros serviços da Atenção Primária de Saúde pela falta de informação aos usuários não urgentes e desarticulação com as redes de Urgência e Emergência, demora no agendamento de consultas, fragilidade na organização do acolhimento das queixas agudas, trazendo alta demanda no atendimento e atraso nos serviços de urgência e emergência. Desse modo, foi identificado que o Acolhimento com Classificação de Risco é uma ferramenta de mecanismo útil e indispensável do cuidado em enfermagem, que estruturam a unidade e o trabalho dos profissionais, porém precisa-se de implementação de ações voltadas para o fluxo intenso e treinamentos que atendam a todos os usuários, até os não urgentes, de forma qualificada, tendo em vista que a RUE é porta de entrada da APS. **Contribuições/implicações para a enfermagem:** O olhar da enfermagem é imprescindível para todos os tipos de atendimentos, inclusive os não-urgentes. Uma vez que a finalidade do trabalho do enfermeiro é cuidar, torna-se fundamental estudos sobre os aspectos subjetivos e objetivos relacionados aos atendimentos não urgentes, aprofundando levantamento e o conhecimento da alta demanda das redes de urgência e emergência e como a enfermagem deve lidar com cada caso, implementando ações de avaliação e acolhimento que devem ser feito a partir de treinamentos aos profissionais de enfermagem de acordo com as necessidades do serviço de urgência e emergência.

**Descritores**: Acolhimento; Enfermagem; Urgência.

**Referências**

Hermida PMV, Nascimento ERP, Echevarría-Guanilo ME, Brüggemann OM, Malfussi LBH. Acolhimento ao usuário com classificação de risco em um pronto-socorro unidade: um estudo avaliativo. Revista da Escola de Enfermagem da USP. 2018;52:e03318. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1980-220X2017001303318>

SantosP. de B., SantosT. P. V., & dos SantosP. R. A. (2021). Perfil dos usuários e motivos de atendimentos em serviços não hospitalares fixos de urgência e emergência. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, *13*(2), e6105. <https://doi.org/10.25248/reas.e6105.2021>

ANDRADE, AFSM de.; TELES, W. de S..; SILVA, MC da.; TORRES, RC.; BARROS, Ângela MMS.; HORA, AB.; AZEVEDO, MVC.; SILVA, MHS.; DEBBO, A.; CALASANS, TAS.; SANTOS JUNIOR, PCC. Potenciais e fragilidades da política nacional de humanização em serviços de urgência e emergência na perspectiva da enfermagem. Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento, *[S. l.]*, v. 10, n. 13, pág. e346101321536, 2021. DOI: 10.33448 / rsd-v10i13.21536. Disponível em: https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/21536

SILVA, WF da.; LOPES, SM.; CORREA, MM.; LIMA JUNIOR, FA.; LEITE, CL Classificação de risco segundo a percepção do usuário dos serviços de saúde de uma unidade de atenção precoce em Imperatriz - MA, Brasil. Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento, *[S. l.]*, v. 10, n. 14, pág. e505101422783, 2021. DOI: 10.33448 / rsd-v10i14.22783. Disponível em: https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/22783.

Cézar, Sabrina & Souza, Janaína. (2021). A visão da enfermagem sobre o atendimento humanizado no setor de urgência e emergência. Semina: Ciências Biológicas e da Saúde. 42. 81. 10.5433/1679-0367.2021v42n1p81.