

## A Importância do Serviço na Urgência e Emergência Dentro da Classificação de Risco

Grasiele Colussi, Luana Biasi, Luiz Henrique Bernardi Zattera, Thiago Emanuel Rodrigues Novaes, Vítor Lorenson Bortolini, Rafael Bernardi de Oliveira, Paula Bernardi de Oliveira, Luana Nunes da Rosa.



<https://doi.org/10.36557/2674-8169.2025v7n3p480-488>

Artigo publicado em 07 de Março de 2025

### RESUMO

**Objetivo:** A classificação de risco é um processo fundamental nos serviços de urgência e emergência, pois permite priorizar o atendimento dos pacientes de acordo com a gravidade de suas condições. Essa triagem inicial garante que aqueles em situações mais críticas recebam assistência imediata, enquanto os casos menos urgentes aguardam atendimento. **Métodos:** Trata-se de uma revisão integrativa da literatura de caráter qualitativo. A busca dos trabalhos envolvidos na pesquisa foi realizada nas seguintes bases de dados: SCIELO, LILACS, BDNF e MEDLINE, a partir dos descritores em ciências da saúde: “Assistência hospitalar”, “Cuidados paliativos” e “Unidade de terapia intensiva”. Os critérios de inclusão foram: publicados no período entre 2013 e 2023, cujo acesso ao periódico era livre aos textos completos, artigos em idioma português, inglês e espanhol e relacionados a temática. Critérios de exclusão foram: artigos duplicados, incompletos, resumos, resenhas, debates, artigos publicados em anais de eventos e indisponíveis na íntegra. **Resultados:** Otimização do tempo, a classificação de risco permite que os profissionais de saúde direcionem seus esforços para os pacientes que mais necessitam de atendimento imediato, otimizando o tempo e os recursos disponíveis. Ao priorizar os casos mais graves, a classificação de risco contribui para a redução da mortalidade e das complicações decorrentes de condições de saúde urgentes. **Conclusão:** Conclui-se que a classificação é um processo essencial para garantir um atendimento de qualidade e eficiente nos serviços de urgência e emergência. Ao priorizar os casos mais graves, a classificação de risco contribui para salvar vidas e melhorar a qualidade do atendimento prestado à população.

**Palavras-chave:** Cuidados, Classificação de risco, Emergências .



## **The Importance of Emergency and Urgent Care Services Within Risk Classification.**

### **ABSTRACT**

Objective: Risk classification is a fundamental process in emergency services, as it allows prioritizing patient care according to the severity of their conditions. This initial triage ensures that those in more critical situations receive immediate assistance, while less urgent cases await care. Methods: This is an integrative review of the qualitative literature. The search for the papers involved in the research was carried out in the following databases: SCIELO, LILACS, BDNF and MEDLINE, using the following health science descriptors: "Hospital care", "Palliative care" and "Intensive care unit". The inclusion criteria were: published between 2013 and 2023, with free access to the full texts, articles in Portuguese, English and Spanish and related to the theme. Exclusion criteria were: duplicate articles, incomplete articles, abstracts, reviews, debates, articles published in conference proceedings and unavailable in full. Results: Time optimization: risk classification allows health professionals to direct their efforts to patients who most need immediate care, optimizing time and available resources. By prioritizing the most serious cases, risk classification contributes to reducing mortality and complications resulting from urgent health conditions. Conclusion: It is concluded that classification is an essential process to ensure quality and efficient care in emergency services. By prioritizing the most serious cases, risk classification contributes to saving lives and improving the quality of care provided to the population.

**Keywords:** Care, Risk classification, Emergencies.

**Autor correspondente:** Grasielle Colussi - [graziely\\_colussi@hotmail.com](mailto:graziely_colussi@hotmail.com)

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)





## **INTRODUÇÃO**

A crescente procura por serviços de urgência e emergência, observada globalmente, exige uma reestruturação da assistência hospitalar. Nesse contexto, a implementação de sistemas de triagem torna-se crucial para identificar e priorizar a necessidade clínica de cada paciente, otimizando o atendimento. (ACOSTA; DURO; LIMA, 2012).

Os serviços de urgência e emergência foram criados com o propósito de atender os pacientes com risco de morte associado ao estado físico em que buscam os serviços de saúde de forma rápida e eficaz, prestando um atendimento em situações de maior gravidade para portadores de agravos agudos e casos agudizados de doença crônica (FROTA *et al.*, 2021).

A classificação de risco é uma estratégia de organização do atendimento hospitalar que prioriza pacientes com base na gravidade de sua condição. Diferentemente da ordem de chegada, ela se baseia em uma pré-avaliação objetiva, visando reduzir riscos, otimizar o tempo de espera e garantir o encaminhamento adequado para outros serviços de saúde, se necessário. (CAMPOS *et al.*, 2020).

A recepção do paciente ao chegar no serviço de urgência e emergência é um aspecto fundamental da classificação de risco, pois essa ação inicial é essencial para uma avaliação precisa do indivíduo. A Política Nacional de Humanização (PNH) define o acolhimento como o ato de receber o usuário no momento de sua chegada, assumir a responsabilidade por seu atendimento completo e garantir uma assistência eficaz. (CAVALCANTE *et al.*, 2012).

É importante destacar que a classificação de risco é uma atividade complexa e bastante importante nos serviços de urgência e emergência que requer habilidades e competências dos profissionais de saúde e outros fatores como recursos técnicos, relacionamento interpessoal e relação entre a equipe multiprofissional e o paciente (AGUIAR *et al.*, 2022).

## **METODOLOGIA**

Este trabalho se configura como um estudo exploratório, do tipo levantamento bibliográfico integrado, de natureza interpretativa. De acordo com Souza, Silva & Carvalho (2010), o levantamento bibliográfico integrado representa a abordagem

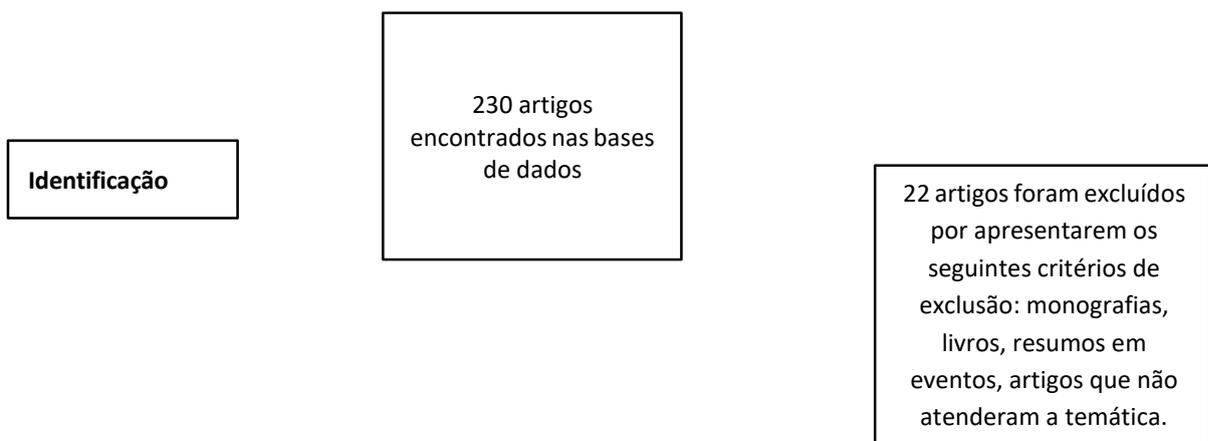
metodológica mais abrangente no que tange às revisões, possibilitando a inclusão de estudos empíricos e teóricos para uma compreensão completa na área da saúde.

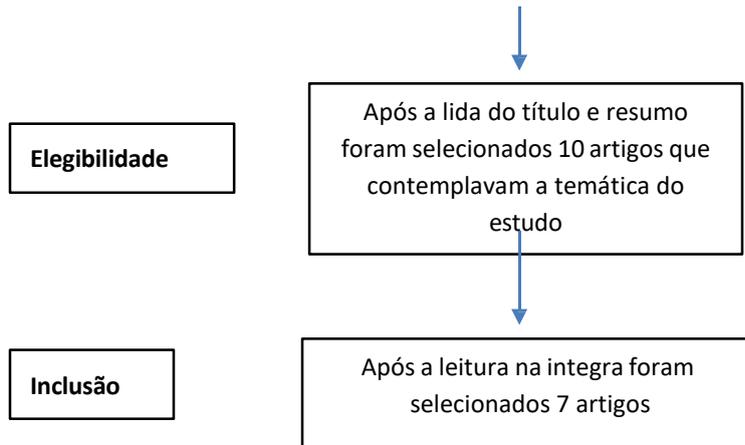
Para responder à questão central deste estudo, foram estabelecidos critérios de inclusão para a seleção de artigos. Buscou-se por publicações entre 2013 e 2023, com acesso irrestrito aos textos completos, em português, inglês ou espanhol, e que abordassem a temática em questão. A localização desses artigos foi realizada através de buscas utilizando os seguintes descritores, combinados com o operador booleano "and": "Classificação de risco", "Emergências", "Urgência" e "Assistência hospitalar". A escolha desses descritores foi baseada na consulta ao DeCs – Descritores em Ciências da Saúde. Como critérios de exclusão, foram considerados artigos duplicados, incompletos, resumos, resenhas, debates e aqueles publicados em anais de eventos.

A busca pelos artigos foi conduzida em bases de dados eletrônicas específicas, incluindo a Scientific Electronic Library Online (SCIELO), a Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e a Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), acessada através da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS).

Após a revisão da literatura e a análise dos estudos encontrados nas bases de dados eletrônicas sobre o tema proposto, foram identificados 230 estudos científicos. Destes, 40 foram inicialmente selecionados, mas apenas 10 atenderam aos critérios de inclusão estabelecidos previamente. Dos 30 restantes, 22 foram excluídos com base nos critérios de exclusão, resultando em 7 artigos para compor e analisar o estudo. O detalhamento das etapas da pesquisa, incluindo o processo de seleção e exclusão de estudos, está representado em um fluxograma a seguir.

**Figura 1** – Fluxograma de identificação e seleção dos artigos. Teresina, Piauí, Brasil. 2023.





Fonte: Autores (2023).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A classificação de risco é um processo que deve ser ágil, desde a identificação do tipo de cuidado imediato necessário aos pacientes, até a avaliação do nível de risco, agravos à saúde ou condição em que se encontram, para que haja um gerenciamento mais apropriado da demanda emergencial que chega ao setor de emergência. (PEREIRA; FERREIRA, 2020).

A eficácia da classificação de risco depende da colaboração entre diversos setores organizacionais, visando solucionar as necessidades de saúde dos pacientes com agilidade e precisão. Para isso, é crucial que a classificação não seja aplicada de forma individualizada, mas sim de maneira integrada, com a participação de múltiplas especialidades e com respostas adequadas às demandas dos pacientes atendidos no setor de urgência e emergência. (PRUDÊNCIO *et al.*, 2016).

A recepção desses pacientes no serviço é outro ponto crucial, devendo ser conduzida por meio de protocolos que possibilitem a identificação e categorização do risco de cada paciente atendido, priorizando o atendimento de acordo com a gravidade de cada caso apresentado. (FILHO; SODRÉ, 2021).

Para o Ministério da Saúde (MS) a classificação de risco deve ser evidenciada por cores no ambiente hospitalar com quatro níveis de classificação sendo eles vermelho, amarelo, verde e azul que vai de um alto agravamento de saúde até o menor, essa ação deve ser realizada por meio de uma ficha com uma investigação de dados prévios (SOARES; BRASILEIRO; SOUZA, 2018).

É fundamental destacar que a triagem de risco nos serviços de urgência e



emergência é essencial para organizar o fluxo de atendimento e proporcionar uma assistência mais efetiva aos pacientes com saúde debilitada. Além disso, é vista pelos profissionais da área como uma ferramenta que padroniza a atuação da equipe durante a avaliação dos indivíduos atendidos. (SANTOS *et al.*, 2020).

Os profissionais que atuam na triagem de risco devem possuir a capacidade de ouvir atentamente, avaliar minuciosamente e registrar de forma completa a queixa principal do paciente ao chegar ao setor. É necessário que saibam coordenar as estratégias em equipe, demonstrar raciocínio crítico, analisar cada caso individualmente e encaminhar os pacientes de forma apropriada, considerando as necessidades específicas de cada um. O papel do médico na classificação é fundamental no setor de urgência. (DAMASCENO *et al.*, 2014).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A utilização eficiente da classificação de risco nos serviços de emergência resulta em um atendimento de qualidade e precisão na determinação da prioridade de cada paciente. É imprescindível que os profissionais estejam devidamente capacitados para implementar essas estratégias, considerando a necessidade de agilidade, raciocínio crítico e colaboração em equipe. A classificação de risco também contribui para a redução da superlotação e para uma avaliação criteriosa, direcionando os pacientes para os setores apropriados, de acordo com suas necessidades individuais.



## REFERÊNCIAS

ACOSTA, Aline Marques; DURO, Carmen Lucia Mottin; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Atividades do enfermeiro nos sistemas de triagem/classificação de risco nos serviços de urgência: revisão integrativa. **Revista gaúcha de enfermagem**, v. 33, p. 181-190, 2012.

AGUIAR, Ariana Paula Alves et al. O papel do enfermeiro na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência: uma revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Enfermagem**, v. 19, p. e10500-e10500, 2022.

CAMPOS, Rayanne Lúcia Oliveira et al. Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência. **Revista Eletrônica Acervo Enfermagem**, v. 5, p. e5036-e5036, 2020.

CAVALCANTE, Ricardo Bezerra et al. Acolhimento com classificação de risco: proposta de humanização nos serviços de urgência. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, v. 3, n. 3, p. 428-437, 2012.

CUNICO, Priscilla Almeida; MAZIERO, Eliane Cristina Sanches. Implantação do sistema de Classificação de risco sul-africano no serviço de urgência e emergência de um hospital quartenário e filantrópico da região de Curitiba. **Revista de Saúde Pública do Paraná**, v. 2, p. 38-45, 2019.

DAMASCENO, Francisco de Paula Caldeira et al. Acolhimento com classificação de risco na rede de urgência e emergência: perspectivas para enfermagem. **Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-SERGIPE**, v. 2, n. 2, p. 45-58, 2014.

FILHO, Ely de Almeida Glória; SODRÉ, Matheus Coutinho Clén. atuação da enfermagem na classificação de risco do serviço de urgência emergência. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 7, n. 10, p. 2442-2460, 2021.

FROTA, Cynthia Araújo et al. Dificuldades enfrentadas pelos enfermeiros na realização da classificação de risco no serviço de urgência e emergência. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 13, n. 2, p. e5498-e5498, 2021.

NETO, Orlando Camargo et al. A Atuação do Enfermeiro no Sistema de Acolhimento e Classificação de Risco nos Serviços de Saúde. **Journal of Health Sciences**, v. 20, n. 4, p. 295-302, 2018.

PEREIRA, Kely Cristina; FERREIRA, Wellington Fernando Silva. Classificação de riscos no atendimento de urgência e emergência: contribuição do enfermeiro. **Revista Jurídica Uniandrade**, v. 31, n. 1, p. 43-55, 2020.

PRUDÊNCIO, Celine Pinheiro Gordo et al. Percepção de enfermeira (o) s sobre acolhimento com classificação de risco no serviço de pronto atendimento. **Revista Baiana de Enfermagem**, v. 30, n. 2, p. 1-10, 2016.

SANTOS, Sidlayne et al. A atuação do enfermeiro na classificação de risco de pacientes



em unidade de emergência: um enfoque no protocolo de Manchester. **Revista Eletrônica da Estácio Recife**, v. 6, n. 1, p. 1-11, 2020.

SOARES, Adriana Cunha Lima; BRASILEIRO, Marislei; SOUZA, Danielle Galdino. Acolhimento com classificação de risco: atuação do enfermeiro na urgência e emergência. **Revista Recien-Revista Científica de Enfermagem**, v. 8, n. 22, p. 22-33, 2018.

SOUZA, M.T; SILVA, M.D; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, v. 8, p. 102-106, 2010.