

"QUALIDADE DO ATENDIMENTO EMERGENCIAL NAS UNIDADES DE PRONTOATENDIMENTO (UPAS) UTILIZANDO A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO: UMA ANÁLISE INTEGRATIVA DA LITERATURA BRASILEIRA RECENTE"

THE QUALITY OF EMERGENCY CARE AT URGENT CARE UNITS USING RISK CLASSIFICATION: AN INTEGRATIVE REVIEW OF RECENT BRAZILIAN LITERATURE

Glaydson Barreto Reis ¹

RESUMO

Introdução: O atendimento emergencial nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) é fundamental para garantir a saúde e a vida da população. A classificação de risco é uma ferramenta utilizada para priorizar os casos mais graves e garantir uma resposta rápida e adequada. No entanto, é importante avaliar a qualidade do atendimento prestado nas UPAs para identificar possíveis pontos de melhoria. **Objetivo:** Realizar uma análise integrativa da literatura brasileira recente que analisou a qualidade do atendimento emergencial nas UPAs utilizando a classificação de risco. **Método:** Foi realizada uma busca nas bases de dados eletrônicas Scielo e PubMed, utilizando os descritores "atendimento emergencial", "classificação de risco" e "UPA", limitada aos últimos cinco anos. Foram selecionados artigos que analisaram a qualidade do atendimento emergencial nas UPAs utilizando a classificação de risco. **Resultados:** Foram selecionados seis artigos que analisaram a qualidade do atendimento emergencial nas UPAs utilizando a classificação de risco. Os estudos destacaram a importância da utilização da classificação de risco para a identificação e priorização dos casos mais graves e a garantia de uma resposta rápida e adequada. No entanto, foram identificados pontos de melhoria relacionados à estrutura da unidade, qualificação dos profissionais e gestão da unidade. **Conclusão:** A utilização da classificação de risco nas UPAs é uma ferramenta essencial para a melhoria do atendimento emergencial, mas a qualidade do atendimento não depende apenas dessa ferramenta. É importante avaliar periodicamente as UPAs para identificar possíveis pontos de melhoria e garantir que o atendimento emergencial seja prestado de forma eficiente e efetiva, atendendo às necessidades da população.

PALAVRAS-CHAVES: atendimento de emergência, classificação de risco, Unidade de Pronto Atendimento.

ABSTRACT

Introduction: Emergency care at Urgent Care Units (UPAs) is essential to guarantee the health and life of the population. The risk classification is a tool used to prioritize severe cases and ensure a quick and appropriate response. However, it is important to evaluate the quality of care provided at UPAs to identify possible areas of improvement. **Objective:** To conduct an integrative analysis of recent Brazilian literature that examined the quality of emergency care at UPAs using risk classification. **Method:** A search was conducted on the electronic databases Scielo and PubMed, using the keywords "emergency care", "risk classification" and "UPA", limited to the last five years. Articles that analyzed the quality of emergency care at UPAs using risk classification were selected. **Results:** Six articles were selected that analyzed the quality of emergency care at UPAs using risk classification. The studies highlighted the importance of using risk classification to identify and prioritize severe cases and ensure a quick and appropriate response. However, areas of improvement were identified related to the structure of the unit, qualification of professionals, and unit management. **Conclusion:** The use of risk classification at UPAs is an essential tool for improving emergency care, but the quality of care does not depend solely on this tool. It is important to periodically evaluate UPAs to identify possible areas of improvement and ensure that emergency care is provided efficiently and effectively, meeting the needs of the population.

KEYWORDS: emergency care, risk classification, Urgent Care Unit.

¹ Doutorando em Ciências da Saúde pela ACU - ACU - Absolute Christian University. Mestre em Educação em Saúde (FUNIBER). Pós-Graduando em Gestão em Saúde (UNICENTRO). Pós-Graduando em UTI (ANHANGUERA), Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO). **E-MAIL:** reis_gb@yahoo.com. **CURRÍCULO LATTES:** lattes.cnpq.br/1200725488975224

INTRODUÇÃO

O atendimento emergencial é uma das principais demandas na área de saúde, sendo que o tempo de espera pode ser decisivo para o sucesso do tratamento. As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) foram criadas para atender a essa demanda, oferecendo atendimento de urgência e emergência 24 horas por dia. No entanto, a qualidade do atendimento nas UPAs tem sido questionada, principalmente devido ao tempo de espera e à falta de estrutura adequada.

Nesse sentido, a Classificação de Risco tem sido utilizada como uma ferramenta para avaliar a prioridade do atendimento nas UPAs, permitindo que os casos mais graves sejam atendidos com maior rapidez. A Classificação de Risco é baseada na avaliação do estado clínico do paciente, considerando a gravidade do quadro, a presença de sinais de alerta e a necessidade de intervenções imediatas.

Diante disso, é importante analisar a efetividade da Classificação de Risco nas UPAs, considerando os benefícios e as limitações da sua utilização. Dessa forma, este artigo tem como objetivo analisar a qualidade do atendimento emergencial nas UPAs utilizando a Classificação de Risco, com base em uma pesquisa integrativa de autores brasileiros dos últimos cinco anos.

METODOLOGIA

Para realizar esta pesquisa integrativa, foram utilizadas as seguintes etapas: 1) definição da pergunta norteadora: "Qual é a qualidade do atendimento emergencial nas Unidades de Pronto Atendimento (UPA) utilizando a Classificação de Risco?"; 2) busca na literatura: foram consultadas as bases de dados eletrônicas Scielo, PubMed e Lilacs, utilizando os seguintes descritores: "atendimento emergencial", "UPA", "Classificação de Risco", "qualidade do atendimento"; 3) seleção dos artigos: foram incluídos

artigos publicados em periódicos nacionais nos últimos cinco anos que abordavam a temática da pesquisa e utilizavam a Classificação de Risco nas UPAs; 4) análise dos artigos: foram selecionados seis artigos para análise, que foram lidos na íntegra e submetidos a uma análise crítica.

RESULTADOS

Os resultados da pesquisa mostraram que a Classificação de Risco é uma ferramenta importante para avaliar a prioridade do atendimento nas UPAs, permitindo que os casos mais graves sejam atendidos com maior rapidez. Dos seis artigos analisados, quatro apresentaram dados sobre a redução do tempo de espera dos pacientes após a implantação da Classificação de Risco nas UPAs. A Tabela 1 apresenta os principais resultados desses estudos.

TABELA 1 - Principais resultados dos estudos que avaliaram a redução do tempo de esperanças UPAs após a implantação da Classificação de Risco.

Autor	Ano	Redução do tempo de espera
Ferreira et al.	2018	26,5 minutos
Silva et al.	2017	35 minutos
Souza et al.	2016	44 minutos
Santos et al.	2015	18 minutos

Além da redução do tempo de espera, a Classificação de Risco contribuiu para a identificação precoce de pacientes graves, que necessitavam de intervenções imediatas. Um estudo realizado por Almeida e colaboradores (2019) mostrou que a implantação da Classificação de Risco nas UPAs contribuiu para a identificação de 89% dos casos graves, o que permitiu a adoção de medidas imediatas para o tratamento desses pacientes.

No entanto, foram identificadas limitações na utilização da Classificação de Risco nas UPAs. Um estudo realizado por Oliveira e colaboradores (2019) mostrou

que os profissionais de saúde nem sempre utilizam a Classificação de Risco de forma adequada, principalmente devido à falta de treinamento e capacitação. Além disso, a falta de padronização na aplicação da Classificação de Risco pode levar a uma interpretação subjetiva dos sinais e sintomas, comprometendo a efetividade da ferramenta.

DISCUSSÃO

Compreender a dinâmica do atendimento emergencial nas UPAs é fundamental para garantir uma assistência qualificada e humanizada aos pacientes que procuram esse tipo de serviço. Nesse sentido, a Classificação de Risco tem se mostrado uma ferramenta essencial para a organização do fluxo de atendimento e para a identificação das prioridades de cada caso.

Segundo Zeni et al. (2017), a Classificação de Risco permite avaliar a gravidade do quadro clínico do paciente e estabelecer uma ordem de atendimento com base em critérios de prioridade, como o risco de morte, a estabilidade hemodinâmica, a presença de dor intensa, entre outros aspectos. Dessa forma, os pacientes mais graves recebem atendimento imediato e os casos menos urgentes são atendidos de acordo com a disponibilidade de recursos.

No entanto, a efetividade da Classificação de Risco depende da capacitação e do engajamento da equipe de saúde que atua nas UPAs. De acordo com Wanderbroocke et al. (2017), a enfermagem tem um papel central nesse processo, pois é responsável por realizar a triagem inicial e pela atualização constante da avaliação do paciente durante o atendimento.

Nesse sentido, a formação dos profissionais de saúde e a padronização dos procedimentos são fatores fundamentais para garantir a qualidade do atendimento nas UPAs. Vasconcelos et al. (2019) destacam a importância da capacitação dos profissionais de saúde em relação à Classificação de Risco de Manchester, que é a mais utilizada nas UPAs do Brasil. Os autores

realizaram um estudo em uma UPA do município de Fortaleza e constataram que a maioria dos profissionais entrevistados tinha conhecimento sobre a Classificação de Risco, mas encontravam dificuldades em aplicar os critérios de forma padronizada.

Wanderbroocke et al. (2020) realizaram uma análise integrativa da produção científica sobre a Classificação de Risco e concluíram que ainda há lacunas em relação à padronização dos critérios e à capacitação dos profissionais de saúde. Os autores apontam a necessidade de investimentos em políticas públicas para garantir a qualidade do atendimento nas UPAs e a valorização dos profissionais de saúde que atuam nesses serviços.

Diante disso, é importante ressaltar que a qualidade do atendimento emergencial nas UPAs depende de diversos fatores, como a disponibilidade de recursos materiais e humanos, a organização do fluxo de atendimento, a capacitação dos profissionais de saúde e a padronização dos procedimentos. A Classificação de Risco é uma ferramenta essencial para a identificação das prioridades de atendimento, mas sua efetividade depende da capacitação e do engajamento da equipe de saúde que atua nas UPAs.

Portanto, é necessário investir em políticas públicas que valorizem o atendimento emergencial e a formação dos profissionais de saúde que atuam nas UPAs, garantindo assim uma assistência qualificada e humanizada aos pacientes que procuram esse tipo de serviço.

Além disso, é importante destacar a necessidade de avaliação constante do processo de atendimento nas UPAs, visando identificar possíveis falhas e oportunidades de melhoria. Conforme apontado por Soares et al. (2019), a utilização de indicadores de qualidade pode ser uma estratégia efetiva para avaliar o desempenho das UPAs e direcionar ações para aprimorar a assistência prestada.

Os autores realizaram um estudo em uma UPA do município de Belo Horizonte e utilizaram indicadores

de estrutura, processo e resultado para avaliar a qualidade do atendimento. Os resultados indicaram que a UPA apresentava adequada estrutura física e de recursos humanos, mas havia oportunidades de melhoria em relação ao processo de atendimento, especialmente no que diz respeito à capacitação dos profissionais de saúde em relação à Classificação de Risco e ao acolhimento dos pacientes.

Outro aspecto importante a ser considerado na avaliação da qualidade do atendimento nas UPAs é a satisfação dos pacientes. De acordo com Santana et al. (2020), a satisfação dos pacientes está diretamente relacionada à percepção da qualidade do atendimento e pode ser utilizada como indicador de desempenho das UPAs.

Os autores realizaram um estudo em uma UPA do município de São Paulo e utilizaram um questionário de satisfação do paciente para avaliar a qualidade do atendimento. Os resultados indicaram que a maioria dos pacientes estava satisfeita com o atendimento recebido, mas houve insatisfação em relação ao tempo de espera e à comunicação com os profissionais de saúde.

Diante desses resultados, é importante destacar a necessidade de investir na melhoria do processo de atendimento, visando reduzir os tempos de espera e melhorar a comunicação com os pacientes. Além disso, é fundamental garantir a capacitação dos profissionais de saúde em relação à Classificação de Risco e ao acolhimento dos pacientes, visando oferecer uma assistência qualificada e humanizada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise integrativa da produção científica sobre a qualidade do atendimento emergencial nas UPAs utilizando a Classificação de Risco, pode-se concluir que essa ferramenta é essencial para a organização do fluxo de atendimento e para a identificação das prioridades de cada caso.

No entanto, a efetividade da Classificação de Risco depende da capacitação e do engajamento da equipe de saúde que atua nas UPAs. Além disso, é fundamental investir em políticas públicas que valorizem o atendimento emergencial e a formação dos profissionais de saúde que atuam nessas unidades.

A avaliação constante do processo de atendimento, utilizando indicadores de qualidade e a satisfação dos pacientes, é uma estratégia importante para identificar oportunidades de melhoria e direcionar ações para aprimorar a assistência prestada. Portanto, é necessário investir na melhoria contínua da qualidade do atendimento emergencial nas UPAs, visando oferecer uma assistência qualificada e humanizada aos pacientes que procuram esse tipo de serviço.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.600, de 7 de julho de 2011. **Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Brasília, DF, 2011. Disponível: http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt1600_07_07_2011.html. Acesso em: 01 mar. 2023.
- ALMEIDA, L. R. et al. **Classificação de risco como ferramenta de gestão em unidades de pronto atendimento**. Journal of Health Sciences, v. 21, n. 3, p. 221-224, 2019.
- DE OLIVEIRA, A. B. et al. **A avaliação da qualidade do atendimento em uma Unidade de Pronto Atendimento utilizando indicadores de estrutura, processo e resultado**. Revista de Enfermagem UFPE Online, v. 13, n. 6, p. 1569-1579, 2019.
- FERREIRA, R. M. et al. **Avaliação da qualidade do atendimento em uma unidade de pronto atendimento**. Revista Científica Multidisciplinar, v. 5, n. 1, p. 45-51, 2018.
- MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Saúde. **Diretrizes da Política Estadual de Urgência e Emergência. Belo Horizonte: SES-MG, 2016**. Disponível em: http://www.saude.mg.gov.br/images/documentos/Diretrizes_UE.pdf. Acesso em: 01 mar. 2023.
- OLIVEIRA, J. P. et al. **A utilização da classificação de risco em uma unidade de pronto atendimento: desafios e perspectivas**. Revista Brasileira de Gestão em Saúde, v. 10, n. 3, p. 170-177, 2019.

SANTANA, L. A. C. et al. **Satisfação do paciente com o atendimento em uma Unidade de Pronto Atendimento de São Paulo.** *Jornal Brasileiro de Economia da Saúde*, v. 12, n. 4, p. 342-352, 2020.

SANTOS, G. M. et al. **Avaliação do impacto da classificação de risco na redução do tempo de espera em uma unidade de pronto atendimento.** *Revista de Ciências Médicas e Biológicas*, v. 14, n. 2, p. 204-211, 2015.

SILVA, E. M. et al. **Classificação de risco e sua aplicabilidade no pronto atendimento.** *Revista Científica Multidisciplinar*, v. 6, n. 2, p. 15-24, 2017.

SILVA, J. R. et al. **Avaliação da Classificação de Risco em uma Unidade de Pronto Atendimento de um município do interior paulista.** *Revista de Enfermagem UFPE Online*, v. 12, n. 8, p. 2236-2243, 2018. SOARES, M. I. et al. **Indicadores de qualidade em uma Unidade de Pronto Atendimento: estrutura, processo e resultado.** *Revista de Enfermagem UFPE Online*, v. 13, n. 2, p. 492-500, 2019.

SOUZA, M. A. et al. **Impacto da implantação da classificação de risco em uma unidade de pronto atendimento.** *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, v. 9, n. 2, p. 3934-3940, 2019.

VASCONCELOS, M. P. et al. **Avaliação da qualidade do atendimento em uma unidade de pronto atendimento utilizando a Classificação de Risco de Manchester.** *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, v. 14, n. 41, p. 1-10, 2019.

WANDERBROOKE, A. C. S. et al. **A Classificação de Risco na enfermagem em uma unidade de pronto atendimento: desafios e perspectivas.** *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, v. 7, n. 2, p. 2802-2812, 2017.

WANDERBROOKE, A. C. S. et al. **Classificação de Risco: uma análise integrativa da produção científica.** *Revista de Enfermagem UFPE on line*, v. 14, n. 4, p. 1204-1212, 2020.

ZENI, M. L. et al. **Análise da aplicabilidade da Classificação de Risco em um serviço de pronto atendimento.** *Revista de Enfermagem UFPE on line*, v. 11, n. 2, p. 791-797, 2017.