**Projeto de Comunicação da Política Nacional de Humanizaçã****o**

**SOS SUS: como funciona o acolhimento com classificação de risco nos serviços de urgência**

*O objetivo dos protocolos do acolhimento com classificação de risco é evitar demora quando há necessidade de atendimento imediato. Os protocolos são funcionais, mas não dispensam a conversa e a interação com os usuários*

De que modo o usuário do SUS é acolhido no serviço de emergência? Qual é o fluxo da recepção? Como classificar quem precisa de atendimento imediato daquele que pode esperar ou precisa ser encaminhado para outra unidade, já que todos devem ser atendidos? Essas questões estão na base da formulação dos protocolos de acolhimento com classificação de risco, prática utilizada em diversos países e que vem ganhando força no Brasil.

De acordo com as cartilhas da Política Nacional de Humanização (PNH) que orientam os gestores e trabalhadores do SUS, “não se trata de fazer um diagnóstico prévio nem de excluir pessoas sem que tenham sido atendidas pelo médico, a classificação de risco é realizada por profissional de enfermagem de nível superior, que se baseia em consensos estabelecidos conjuntamente com a equipe médica para avaliar a gravidade ou o potencial de agravamento do caso, assim como o grau de sofrimento do paciente.”

Os protocolos de classificação são ferramentas úteis, observa a cartilha, mas não são suficientes. Aspectos subjetivos, afetivos e culturais, por exemplo, que são muito importantes para avaliar o grau de vulnerabilidade do usuário, dependem da conversa e de uma escuta atenta, de uma interação com as pessoas que estão sofrendo (e, eventualmente, também com seus acompanhantes e/ou familiares), bem como da articulação das equipes da unidade e de como esta se insere na rede de atenção.

Para a PNH, o protocolo deve ser adaptado ao perfil de cada serviço – e funciona melhor quando são identificados os pontos problemáticos. Isso exige reflexões sobre os processos de trabalho, o que pode ser feito com o suporte dos apoiadores da PNH em todo país.

**Recomendações práticas**

A Política Nacional de Humanização recomenda que o protocolo tenha no mínimo quatro níveis de classificação de risco, de preferência com uso de cores e não de números, (por exemplo, no caso de mais grave ao menos grave: vermelho, amarelo, verde, azul). A sugestão é que a identificação da classificação seja feita na ficha de atendimento, e não diretamente no usuário (evitando-se o o uso de pulseiras, por exemplo), uma vez que a classificação não é permanente e pode mudar em função de alterações do estado clínico e de reavaliações sistemáticas.

É importante observar que a classificação de risco é dinâmica: periodicamente, é necessário reavaliar o risco daqueles que ainda não foram atendidos. Por fim, é fundamental que esse novo tipo de organização seja divulgada com clareza para os usuários. Se o dispositivo não for devidamente explicado, uma pessoa poderá achar que será atendida por ordem de chegada e verá passar na sua frente casos avaliados como mais graves (com características clínicas que nem sempre são evidentes para quem também está precisando de atendimento).

Este é apenas um exemplo das sutilezas que estão envolvidas no acolhimento com classificação de risco, que mobiliza tanto os trabalhadores quanto os usuários, propondo uma nova organização, com melhoria da qualidade dos serviços de urgência e instigando mudanças nas práticas. Por isso, a publicação da PNH sugere que a implantação seja feita em etapas, incluindo a sensibilização das equipes e favorecendo a gestão participativa, com envolvimento de gestores, trabalhadores e usuários.

**Para saber mais:**

**www.redehumanizasus.net/sites/default/files/10\_378\_final\_acolhimento\_e\_classificacao\_de\_risco\_ue.pdf**

**Contatos**

**Sheila Souza**sheila.souza@saude.gov.brTel.: 61 3315 9130

Jornalista da PNH - Secretaria de Atenção à Saúde

Ministério da Saúde  
[www.saude.gov/humanizasus](http://www.saude.gov/humanizasus)  
[www.redehumanizasus.net](http://www.redehumanizasus.net/)

**O que é PNH** – A Política Nacional de Humanização é uma política pública transversal e atua como eixo norteador em todas as esferas do SUS. Além do respeito ao direito do usuário, apóia processos de mudanças nos serviços para torná-los mais acolhedores, com atenção para as necessidades objetivas e subjetivas dos usuários. Promove a gestão participativa, ampliando o diálogo entre os gestores dos serviços, os profissionais de saúde e a população. A PNH completou 10 anos em 2013.