

Atuação do enfermeiro na classificação de risco através do Protocolo de Manchester nos serviços de urgência e emergência

The nurse's role in risk classification through the Manchester Protocol in urgency and emergency services

Actuación de los enfermeros en la clasificación del riesgo mediante el protocolo de Manchester en los servicios de urgencia y emergencia

Recebido: 05/02/2022 | Revisado: 15/02/2022 | Aceito: 26/02/2022 | Publicado: 08/03/2022

Elaine Cristina Sampaio

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5605-2860>
Centro Universitário FAMETRO, Brasil
E-mail: elaine_csampaio@hotmail.com

Thalison Pedro Pinto de Brito

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2989-9828>
Centro Universitário FAMETRO, Brasil
E-mail: thalisonbrito18@gmail.com

Italo Everton Bezerra Barbosa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0225-7569>
Universidade Federal de São Paulo, Brasil
E-mail: italoeverton1998@gmail.com

Breno de Souza Mota

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1340-2204>
Universidade de São Paulo, Brasil
E-mail: brenosouzamota@gmail.com

Alicia Ribeiro Fonseca

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6431-7475>
Centro Universitário FAMETRO, Brasil
E-mail: alicia.ribeiro2013@gmail.com

Fabricia Seixas dos Reis

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8352-9107>
Centro Universitário FAMETRO, Brasil
E-mail: fabricia.reiis@gmail.com

Suzan Luiza da Silva Pereira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2007-531X>
Centro Universitário FAMETRO, Brasil
E-mail: suzanluiza.luz@gmail.com

Fabício de Souza Melo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3856-7964>
Fundação de Vigilância em Saúde, Brasil
E-mail: enf.fabricio.melo@gmail.com

Irlane Ferreira França

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0878-6776>
Centro Universitário FAMETRO, Brasil
E-mail: irlanef84@gmail.com

Mateus Reis Ferreira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4011-4574>
Centro Universitário FAMETRO, Brasil
E-mail: mreis_21@outlook.com

Izabel Cruz da Rocha

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6379-685X>
Centro Universitário FAMETRO, Brasil
E-mail: belzinha.marie@gmail.com

Pedro Jorge da Silva Pires

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5331-6146>
Centro Universitário FAMETRO, Brasil
E-mail: pjsilva009@gmail.com

Ana Paula Farias da Costa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6581-5874>
Centro Universitário FAMETRO, Brasil
E-mail: anapaulfc@gmail.com

Camila Thayane Rodrigues Gimaque

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5812-7915>

Centro Universitário FAMETRO, Brasil

E-mail: camilathayne3@gmail.com

Rafael Vieira Lindoso

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9476-775X>

Centro Universitário FAMETRO, Brasil

E-mail: rafawllindosovieira@hotmail.com

Resumo

O Protocolo de Manchester (PM) é uma ferramenta indispensável direcionada principalmente para gestão dos serviços de urgência no Brasil e em outros países, onde os pacientes são classificados na triagem por escalas de cores, usando como base os sinais e sintomas, observando assim o grau de complicação e o tempo de espera até o seu atendimento. Este estudo teve como objetivo realizar uma busca ativa na literatura sobre atuação do enfermeiro na classificação de risco através do Protocolo de Manchester nos serviços de urgência e emergência. Trata-se de estudo de origem descritivo, utilizando como técnica a Revisão Integrativa de Literatura (RIL), em conjunto com a estratégia de PICO para formulação da pergunta norteadora. A pesquisa foi realizada entre os meses de março e maio de 2021 nas bases indexadas dentro da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), sendo: LILACS, BDNF e MEDLINE através da junção de quatro Descritores em Saúde (DeCS) cruzados com o operador booleano "AND": Enfermagem em Emergência AND Serviços Médicos de Emergência AND Enfermagem AND Triagem, sendo encontrados 479 artigos na totalidade. Ao adicionar os critérios de artigos publicados nos últimos cinco anos (2016 a 2021) dentro dos idiomas português e inglês, este número reduziu para 89. Após a leitura e análise das pesquisas, 11 artigos foram selecionados para compor este estudo. A classificação de risco tem inúmeros benefícios para seus usuários, com maior destaque para a redução de riscos e mortes evitáveis, priorização do atendimento após a avaliação dos critérios clínicos, extinção da triagem por funcionamento não qualificado. Diante das informações expostas, foi verificada a importância do profissional de enfermagem frente a classificação de risco por meio do protocolo de Manchester nas unidades de urgência e emergência, sendo ele o profissional direcionado e capacitado para realizar a avaliação do cliente.

Palavras-chave: Enfermagem em emergência; Enfermagem; Triagem.

Abstract

The Manchester Protocol (MP) is an indispensable tool directed mainly to the management of emergency services in Brazil and in other countries, where patients are classified in triage by color scales, using signs and symptoms as a basis, thus observing the degree of complication, and waiting time until care. This study aimed to conduct an active search in the literature on the role of nurses in risk classification using the Manchester Protocol in urgency and emergency services. This is a descriptive study, using the Integrative Literature Review (ILR) technique, together with the PICO strategy for formulating the guiding question. The search was conducted between March and May 2021 in the indexed databases of the Virtual Health Library (VHL): LILACS, BDNF and MEDLINE by joining four Health Descriptors (DeCS) crossed with the Boolean operator "AND": Emergency Nursing AND Emergency Medical Services AND Nursing AND Triage. 479 articles were found in total. When adding the criteria of articles published in the last five years (2016 to 2021) within the Portuguese and English languages, this number reduced to 89. After reading and analyzing the research, 11 articles were selected to compose this study. The risk classification has numerous benefits for its users, with greater emphasis on reducing risks and preventable deaths, prioritization of care after evaluation of clinical criteria, extinction of triage by unqualified operation. Given the exposed information, it was verified the importance of the nursing professional facing the risk classification through the Manchester protocol in urgency and emergency units, being the professional directed and trained to perform the customer assessment.

Keywords: Emergency nursing; Nursing; Triage.

Resumen

El Protocolo de Manchester (PM) es una herramienta indispensable dirigida principalmente a la gestión de los servicios de urgencia en Brasil y en otros países, donde los pacientes son clasificados en el triaje por escalas de colores, utilizando como base los signos y síntomas, observando así el grado de complicación y el tiempo de espera hasta la atención. Este estudio pretendía realizar una búsqueda activa en la literatura sobre el papel de las enfermeras en la clasificación del riesgo a través del Protocolo de Manchester en los servicios de urgencia y emergencia. Se trata de un estudio de origen descriptivo, utilizando como técnica la Revisión Integrativa de Literatura (RIL), en conjunto con la estrategia de PICO para la formulación de la pregunta norteadora. La búsqueda se realizó entre marzo y mayo de 2021 en las bases de datos indexadas en la Biblioteca Virtual de Salud (BVS), a saber: LILACS, BDNF y MEDLINE mediante la unión de cuatro Descriptores Sanitarios (DeCS) cruzados con el operador booleano "AND": Enfermería de Urgencia AND Servicios Médicos de Urgencia AND Enfermería AND Triaje, encontrándose 479 artículos en total. Al añadir los criterios de los artículos publicados en los últimos cinco años (2016 a 2021) dentro de los idiomas portugués e inglés, este número se redujo a 89. Después de leer y analizar la investigación, se seleccionaron 11 artículos para componer este estudio. La clasificación del riesgo tiene numerosos beneficios para sus usuarios, con un mayor énfasis en la reducción de los riesgos y las muertes evitables, la priorización de la atención

después de la evaluación de los criterios clínicos, la extinción del cribado por la operación no calificada. A partir de los datos expuestos, se ha comprobado la importancia del profesional de la enfermería frente a la clasificación de riesgo mediante el protocolo de Manchester en las unidades de urgencia y emergencia, siendo el profesional dirigido y capacitado para realizar la evaluación del cliente.

Palabras clave: Enfermería de urgencia; Enfermería; Triage.

1. Introdução

A busca por melhorias nos serviços hospitalares no Brasil surgiu na década de 1930 através de sistemas, políticas e protocolos. Em decorrência da elevada fila de espera devido ao alto fluxo de atendimento nos sistemas hospitalares de emergência, o Ministério da Saúde (MS) implementou no ano de 2004 a Política Nacional de Humanização (PNH) em conjunto com o Sistema Único de Saúde (SUS), que tem como finalidade acolher pacientes e usuários nos serviços de urgência e emergência dispondo maior atenção aos casos com maior gravidade através de diretrizes pelo enfermeiro, por meio das consultas de enfermagem em consonância com o Protocolo de Manchester (PM) que classifica o grau de prioridade para os usuários (Carmo et al., 2018).

O PM é uma ferramenta indispensável direcionada principalmente para gestão dos serviços de urgência no Brasil e em outros países, onde os pacientes são classificados na triagem por escalas de cores, usando como base os sinais e sintomas, observando assim o grau de complicação e o tempo de espera até o seu atendimento. Essa classificação de risco tem como finalidade priorizar o atendimento dos doentes conforme a gravidade clínica que se apresenta no setor de pronto atendimento, além de contribuir para uma assistência mais humanizada (Morais et al., 2019).

Desenvolvido na cidade de Manchester, Inglaterra (1994), o protocolo foi criado por um grupo de profissionais especializados na triagem, onde estabelece a classificação de risco em cinco categorias (subdivisões), direcionados a queixa principal do paciente para o enfermeiro, sendo classificado conforme a história clínica e os sinais apresentados (Carmo et al., 2017).

Situações de emergência são representadas pela cor vermelha, sem tempo de espera, necessitando de atendimento imediato; a cor laranja corresponde a atendimentos com bastante urgência (quase imediatos), podendo esperar até 10 minutos; atendimentos de urgência correspondem a cor amarela, com tempo de espera de 50 minutos; a cor verde está direcionada a atendimentos com pouca urgência, podendo aguardar o atendimento ou serem encaminhados para outro setor, com tempo de espera de 120 minutos; por último, a cor azul, correspondente a atendimentos que não apresentam urgência, com o tempo de espera de 240 minutos (Weykamp et al., 2015).

A classificação de risco no Brasil vem conquistando cada vez mais espaço dentro da área da saúde, principalmente no setor de urgência. Entretanto, para que o enfermeiro atue nesse protocolo é imprescindível que este tenha algumas habilidades específicas, tais como: raciocínio lógico, capacidade de escuta detalhada à queixa do paciente, registrar de forma correta e detalhada os motivos que o levaram até a unidade de saúde, trabalho em equipe e tomada de decisões, avaliação e registro, para que assim o paciente possa ser encaminhado ao atendimento adequado (Pires et al., 2020).

Segundo o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), o enfermeiro não faz triagem e nem diagnóstico que substitua as ações de medicina, assim como não decide quem será ou não atendido em unidades de emergências. O enfermeiro possui papel fundamental nesse processo, uma vez que, segundo o MS, ele é o profissional definido para classificar o risco do paciente, tendo capacidade de agregar com processos educativos o usuário e família, orientando quanto tempo será necessário, sendo ainda capaz de treinar futuras equipes para gerenciar o serviço de urgência e emergência através da classificação de risco (Correa et al., 2018).

Essa classificação de risco acontece sob pressão ao tempo e, principalmente com a insatisfação dos clientes que aguardam pela assistência na sala de espera. Identificou-se que os profissionais de enfermagem que atuam na triagem

enfrentam um ambiente dinâmico, por isso conseguem classificar o risco no seu turno de trabalho de maneira flexível. O trabalho desses profissionais reflete na ansiedade gerada pela reclamação dos pacientes, que na maioria das vezes interfere nesse processo (Weber, 2017).

Diante das informações expostas, o Protocolo de Manchester torna-se de grande contribuição no atendimento prestado ao paciente, sendo importante salientar que o enfermeiro vem se mostrando o profissional mais recomendando para realizar essas classificações de risco (Chianca, 2015). Desse modo, a seguinte pesquisa tem por objetivo realizar uma busca ativa na literatura sobre atuação do enfermeiro na classificação de risco através do Protocolo de Manchester nos serviços de urgência e emergência.

2. Metodologia

A seguinte pesquisa trata-se de um estudo de origem descritiva, com abordagem metodológica qualitativa, utilizando como técnica a Revisão Integrativa da Literatura (RIL), através da coleta de dados e informações de artigos já publicados, podendo resumir o passado seja ele teórico ou empírico através de diferentes abordagens metodológicas (qualitativo e quantitativo) e contribuindo assim para a aprendizagem e o ensino, melhorando em conjunto a escrita científica (Soares et al., 2014).

Para elaboração de uma pergunta norteadora (problema) adequada para questão pesquisada, utilizou-se a estratégia acrônimo PICO: onde P - corresponde a população (profissionais de enfermagem atuam na área de urgência e emergência); I - intervenção (utilização do protocolo de Manchester); C - comparação (não se aplica a este estudo, uma vez que ela não se trata de uma pesquisa comparativa); O - desfecho (contribuições da classificação de risco) (Santos et al., 2007). Após isso, foi formulada a seguinte pergunta norteadora: Quais são as contribuições do protocolo de Manchester através da classificação de risco utilizada pelo profissional de enfermagem no serviço de urgência e emergência?

A presente pesquisa foi desenvolvida em cinco momentos, 1 - identificação do problema a ser solucionar; 2 - elaboração dos critérios de inclusão e exclusão dos artigos; 3 - avaliação das publicações selecionadas; 4 - leitura e interpretação dos estudos; 5 - organização, discussão e síntese completa das publicações. A metodologia aplicada para seleção dos estudos foram a leitura do título e do resumo, sempre que necessário a leitura completa das publicações em seleção.

A pesquisa foi realizada entre os meses de março e maio de 2021 nas bases dentro da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), sendo: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados Bibliográficas Especializada na área de Enfermagem (BDENF), Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (MEDLINE) através da junção de quatro Descritores em Saúde (DeCS) cruzados com o operador booleano “AND”: Enfermagem em Emergência AND Serviços Médicos de Emergência AND Enfermagem AND Triagem.

Os critérios de inclusão foram: publicações dentro dos idiomas português e inglês, dentro do corte temporal estabelecido nos últimos cinco anos (2016 a 2021), e que apresentassem semelhança com o objetivo pesquisado. Os de exclusão foram: artigos fora dos idiomas estabelecidos (português e inglês), anteriores ao ano de 2016 e que não apresentassem semelhança com a pergunta norteadora.

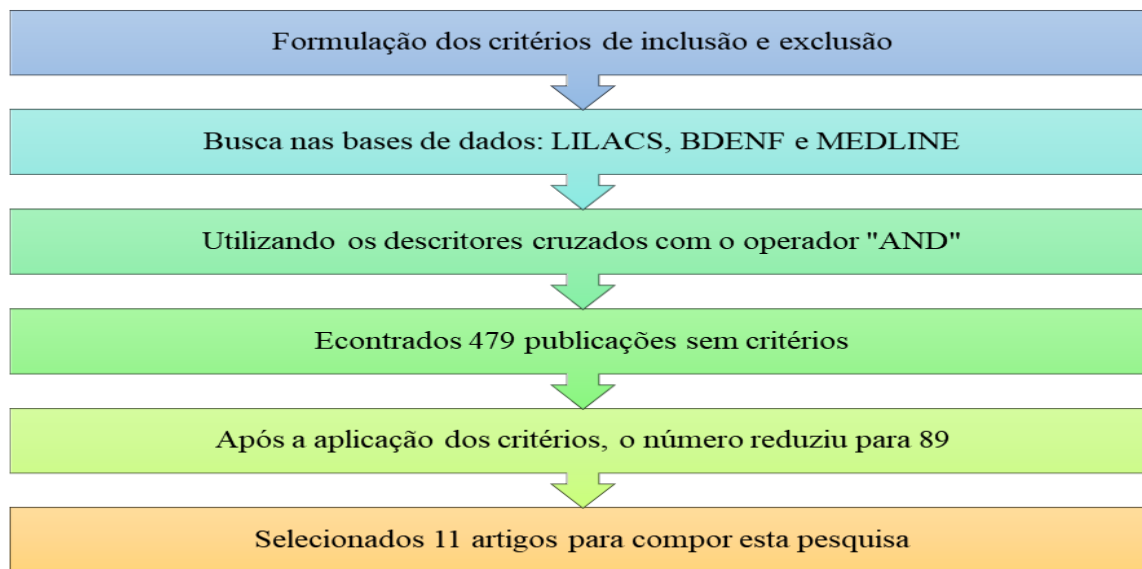
As bases de dados utilizadas foram selecionadas por possuírem inúmeros artigos publicados em diferentes bases indexadas, proporcionando assim uma melhor abordagem metodológica. Pesquisas realizadas com seres humanos que não possuíam aprovação do comitê de ética foram descartadas para se evitar incongruências e informações errôneas na presente pesquisa.

3. Resultados

Utilizando os descritores “Enfermagem em Emergência” AND “Serviços Médicos de Emergência” AND

“Enfermagem” AND “Triagem”, foram encontrados 479 artigos na totalidade, sendo 370 na MEDLINE, 70 no LILACS e 107 na BDNF. Ao adicionar os critérios de artigos publicados nos últimos cinco anos (2016 a 2021) dentro dos idiomas português e inglês, este número reduziu para 89. Após a leitura, análise e interpretação das pesquisas, 11 artigos com foco central na pergunta norteadora foram selecionados para compor esta pesquisa (Figura 1).

Figura 1: Fluxograma das etapas de seleção dos artigos para a revisão.



Fonte: Sampaio et al. (2021).

Para melhor organização das publicações selecionadas para compor esta pesquisa, será apresentada uma síntese completa dos artigos conforme autor, ano, título, objetivo estudo e publicação, facilitando assim no processo de análise e interpretação dos estudos presentes para compor esta revisão (Tabela 1).

Tabela 1: Síntese completa dos estudos selecionados.

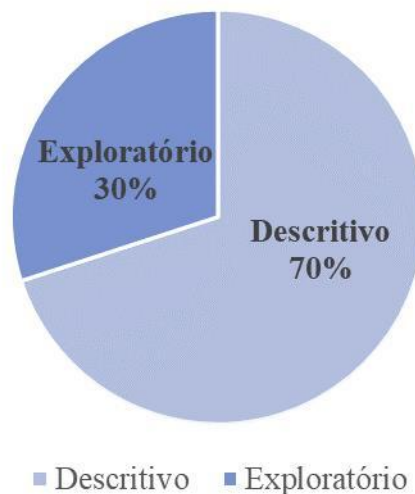
| Nº | Autor/Ano | Título | Objetivo | Estudo | Publicação |
|----|----------------------|---|---|--------------|---------------------------------|
| 1 | Carmo et al., 2017 | Atuação do enfermeiro na classificação de risco através do protocolo de Manchester: uma revisão da literatura | Revisar na literatura científica a atuação do enfermeiro na classificação de risco através do protocolo de Manchester. | Descritivo | Revista Eletrônica Acervo Saúde |
| 2 | Aguiar, 2019 | A importância da implantação do protocolo de Manchester nas unidades de pronto atendimento: uma revisão bibliográfica | Conhecer a importância da implantação do protocolo de Manchester nas unidades de pronto atendimento, através das publicações científicas. | Descritivo | Uniceub |
| 3 | Reis, 2018 | Desafios dos enfermeiros na aplicação do protocolo de Manchester: uma revisão da literatura | Discorrer sobre a atuação dos enfermeiros e seus desafios na aplicação do protocolo de Manchester nas instituições, visando à melhoria da assistência a esses pacientes, | Descritivo | Uniceub |
| 4 | Bohn et al., 2016 | Percepção de enfermeiros sobre utilização do protocolo do Sistema de classificação de risco Manchester | Analisar a percepção de enfermeiros sobre o protocolo do sistema de Classificação de Risco Manchester. | Descritivo | Ciências cuida em saúde |
| 5 | Rocalli et al., 2017 | Protocolo de Manchester e população Usuária na classificação de risco: visão do Enfermeiro | Compreender a visão do enfermeiro sobre a utilização do protocolo de Manchester e a população usuária na classificação de risco de uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA). | Exploratório | Rev. baiana enferm. |
| 6 | Lima et al., 2020 | Importância do enfermeiro na classificação de risco em serviços de | Demonstrar evidências científicas acerca da importância do enfermeiro na | Descritivo | Brazilian Journal of |

| | | urgência e emergências | classificação de risco (CR) nos serviços de urgências e emergências (SUE) | | health Review |
|----|-----------------------|--|--|--------------|-------------------------------------|
| 7 | Ferreira et al., 2020 | Classificação de riscos no atendimento de urgência e emergência: contribuição do enfermeiro | Demonstrar a importância da classificação dos riscos no atendimento de Urgência e Emergência | Exploratório | Revista Jurídica Uniandrade |
| 8 | Santos et al., 2020 | A atuação do enfermeiro na classificação de risco de Pacientes em unidade de emergência: um enfoque no Protocolo de Manchester | Analisar e descrever por meio da literatura atuação do enfermeiro na classificação de risco de pacientes em unidade de emergência, utilizando do protocolo de Manchester | Descritivo | Revista eletrônica Estácio Recife |
| 9 | Soares et al., 2017 | Acolhimento com classificação de risco: atuação do enfermeiro na urgência e emergência | Analisar a assistência de enfermagem aos pacientes atendidos com classificação de risco, segundo a literatura | Descritivo | Revista científica de enfermagem |
| 10 | Morais et al., 2018 | O papel do enfermeiro frente à implantação Protocolo de Manchester nos serviços de urgência e emergência | Compreender a importância da classificação de risco e o papel do enfermeiro na implementação do protocolo de Manchester nos serviços de urgência e emergência. | Exploratório | Revista da Faculdade União Goyazes, |

Fonte: Sampaio et al. (2021).

Em relação aos tipos de publicações selecionadas, (70%) são estudos do tipo descritivo, e três (30%) são exploratórios, sendo a abordagem metodológica qualitativa presente em todos os artigos (Gráfico 1).

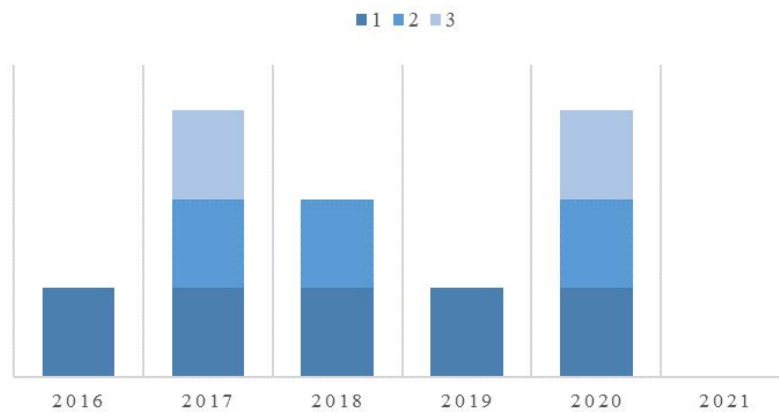
Gráfico 1: Tipos de estudos encontrados.



Fonte: Sampaio et al. (2021).

No presente artigo não houve periódico dominante, porém com maiores contribuições tivemos a revista Uniceub, com uma publicação no ano de 2018 e outra no ano de 2019 (Gráfico 2).

Gráfico 2: Quantidade de artigos selecionados por ano.



Fonte: Sampaio et al. (2021).

4. Discussão

4.1 Classificação de risco no setor de urgência e emergência

A classificação de risco tem inúmeros benefícios para seus usuários, com maior destaque para a redução de riscos e mortes evitáveis, priorização do atendimento após a avaliação dos critérios clínicos, extinção da triagem por funcionamento não qualificado, diminuição da espera e verificação de casos que podem agravar caso o atendimento seja longo, melhoria da assistência nas emergências, encaminha obrigatoriamente os usuários a outros serviços quando houver necessidade e principalmente a satisfação dos profissionais e usuários (Carmo et al., 2017).

Segundo Aguiar (2019), a introdução desse protocolo é vista como uma nova maneira de reorganizar o serviço assistencial dentro desse setor, provendo de um atendimento mais seguro e humanizado. O atendimento ofertado por esses profissionais de enfermagem não atua somente na melhora da ordenação dos usuários em atendimentos, mas também impedindo que haja agravo nos problemas de saúde.

Nesse contexto, o PM permite que o usuário com enfermidade grave seja atendido com maior agilidade, instituindo assim o foco central da assistência ofertada dentro dos serviços emergenciais, reconhecendo as possíveis alterações positivas como agilidade no atendimento, melhor organização do serviço e redução e diminuição da demanda de espera (Ferreira et al., 2017).

4.2 Enfermeiro frente ao Protocolo de Manchester

Soares et al. (2017) abordam em sua pesquisa que o enfermeiro é o profissional habilitado para atuar frente a classificação de risco, uma vez que, além de dispor de formação acadêmica adequada, possui conhecimento teórico-científico que em conjunto com a prática assistencial no campo atuante, contribui no processo de tomada de decisão dentro dos serviços emergenciais.

São inúmeras as atribuições exercidas por esses profissionais frente a utilização da classificação de risco. Entretanto, destaca-se a correta atribuição de prioridade dos doentes como o principal papel do enfermeiro, a classificação dos pacientes conforme as cores específicas do protocolo contribuem para um atendimento seguro, sem apresentar possíveis riscos para os usuários (Santos et al., 2020).

Segundo Morais et al. (2018) para que esse objetivo seja alcançado, o profissional deve pressupor de uma rápida avaliação da tomada de decisões em conjunto com uma capacidade excelente de delegar as atribuições, uma vez que as avaliações demandam muito tempo, com destaque para os sinais vitais, que são de extrema importância para o estabelecimento

das prioridades.

Segundo o MS, a classificação de risco é feita pelo enfermeiro por meio da consulta de enfermagem que resulta na organização desses usuários para o atendimento, por meio do nível de prioridade de cada caso. Através da consulta, o enfermeiro consegue realizar a avaliação do paciente de forma correta, em conjunto com a realização do exame físico detalhado, história pregressa e antecedentes familiares, executando dessa forma, uma avaliação primária com ética e competência e responsabilidade (Reis, 2018).

Mediante a organização do fluxo de atendimento, o enfermeiro também executa ações de liderança conforme a gravidade ou piora da queixa apresentada pelo paciente. Logo, ações como ouvir e acolher os pacientes, responder suas dúvidas e questionamentos sobre suas indagações são atribuições essenciais que devem ser realizadas por esses profissionais, com a finalidade de criar uma relação empática, diminuindo muitas vezes a agressividade, ansiedade ou a impaciência manifestada no decorrer do atendimento (Aguiar, 2019).

Segundo Bohn et al. (2016), quando a classificação de risco é realizada de forma não efetiva por um profissional de enfermagem não capacitado, pode ocasionar graves consequências, como: tumulto no serviço, agravo da clínica do paciente, congestão nas filas e atraso nos atendimentos, podendo ocasionar até a morte dos pacientes quando esse atendimento não é adequado, principalmente em tempo oportuno.

A maioria das classificações errôneas ocorre quando o profissional não possui capacitação correta, onde negligencia os sinais e sintomas dos clientes, subestimando suas queixas evidentes ou até mesmo as relacionadas por ele (Lima et al., 2020). Segundo Rocalli et al. (2017) é de grande importância a introdução da sistematização de assistência a enfermagem (SAE) no protocolo, uma vez que acompanha todo o processo do paciente de forma mais dinâmica, garantido assim a segurança do paciente e a eficácia do atendimento prestado a esses usuários, respaldando a instituição e profissional.

Ferreira et al. (2020) abordam em sua pesquisa sobre a educação continuada desses profissionais, como uma nova capacitação para que o enfermeiro tenha domínio de conhecimento técnico e científico frente ao processo do cuidar, conhecendo a rotina do serviço, para que o seu atendimento não se torne mecânico e sim humanístico; para que no final do direcionamento e demanda dos indivíduos a classificação de risco seja feita de forma correta, os urgentes atendidos de acordo com sua necessidade, e os não urgentes contra referenciados na espera do atendimento ou sendo encaminhados para outros serviços especializados.

4.3 Enfermeiro na classificação de risco no serviço de pronto atendimento

Ao enfermeiro que trabalha no serviço de pronto atendimento torna-se de grande relevância a capacidade da escuta qualificada, saber trabalhar em equipe, avaliação e registro total da queixa principal e principalmente ter raciocínio crítico e rápido na tomada de decisões, assim como ter conhecimento a respeito dos sistemas e ações que fornecem apoio na rede assistencial para direcionar usuário ao melhor encaminhamento (Silva et al., 2017).

Esse profissional deve possuir três capacidades entendidas como essenciais, segundo Soares et al. (2017) sendo: avaliação, conhecimento e intuição. Diferentes da avaliação e conhecimento, a intuição é desenvolvida com sensibilidade, experiência e a utilização da observação qualificada. Neste contexto, torna-se necessário que esse profissional acredite que o uso do sistema de classificação de risco de pacientes precisa ser inserido como forma de gestão com a finalidade de priorizar e reorganizar o fluxo dos pacientes (Bridi Filho, 2016).

Dentro das unidades de emergências é necessário oferecer ferramentas teóricas para que a relação de cuidado do profissional de enfermagem ao se encaminhar ao atendimento seja segura e humana, exercendo seu trabalho de forma harmônica, através dessas ações, destacam-se as principais atividades exercidas pelos profissionais como: consultas de enfermagem e realização de exames laboratoriais e internações (Oliveira et al., 2016).

Além das atribuições citadas acima, os profissionais de enfermagem também são responsáveis pela coordenação da equipe de enfermagem, sendo necessário ter percepção, capacidade de ensinar, maturidade, iniciativa e equilíbrio emocional. Mediante a isso, a classificação de risco é voltada principalmente para capacidade que aquele enfermeiro possui de tomar decisões focadas na assistência de procedimentos técnicos e tecnológicos, visando chegar em um objetivo comum, que é salvar, recuperar e evitar riscos a esses pacientes no serviço de urgência (Morais et al., 2018).

4.4 Visão dos profissionais de enfermagem sobre a classificação de risco

Segundo Carmo et al. (2017) apesar da classificação de risco ser vivenciada principalmente pela população em geral que procura o serviço emergencial, alguns pacientes podem ter interpretações errôneas sobre o protocolo, acreditando que seus sinais e sintomas são aparentemente urgentes, com isso, alguns profissionais relatam que a maioria dos pacientes já vem em mente com qual cor da classificação eles querem receber, entretanto, os enfermeiros explicam o processo será feito após a avaliação da gravidade apresentada.

Diferente do estudo de Aguiar (2019) onde segundo sua pesquisa, os profissionais de enfermagem passam por um grande estresse na hora da classificação de risco, tendo em vista que quando um paciente recebe uma cor que ele julga não ser a correta para o seu atendimento, algumas ações são vivenciadas por esses profissionais, como: agressão, desrespeito, ofensas, entre outros, apresentando informações insuficientes para o entendimento das questões específicas do protocolo, sendo congruente com o conhecimento dos profissionais.

Correlacionando as questões já citadas acima, a pesquisa de Reis (2018) aborda sobre a importância de educar os pacientes sobre o que é a classificação de risco, como funciona e qual a finalidade, os enfermeiros enfatizam que eles precisam saber que não foram os profissionais que à criaram, mas sim é um método que contribui para melhoria do atendimento.

Assim como a pesquisa citada anteriormente abordou sobre educar os pacientes sobre a classificação de risco, na pesquisa de Bohn et al. (2016) abordam sobre a importância de repassar a informação sobre o que seria o processo de triagem, alguns enfermeiros relatam que os pacientes ainda resistem muito na hora da classificação, enfatizando que não foram informados sobre a triagem, sendo necessário o repasse das informações para que eles consigam entender que pacientes mais graves irão ser atendidos primeiramente.

Na pesquisa de Lima et al. (2020) os autores abordam que os profissionais de enfermagem relatam que o governo não divulga sobre o que é o protocolo de Manchester, principalmente em questões de pronto atendimentos e unidades particulares, que segundo os enfermeiros é um dos locais onde existem mais estresse na hora da classificação.

Referente aos hospitais públicos e privados, na pesquisa de Ferreira et al. (2020) relatam os profissionais de enfermagem que trabalham em unidades particulares sofrem mais situações constrangedoras que os que trabalham em unidades públicas, onde acabam atrapalhando o atendimento quando são classificados com as cores que eles julgam não ser adequada para sua complicação no momento, tendo em mente que, por estarem em unidades particulares, devem ser atendidos de forma imediata.

5. Considerações Finais

Diante das informações expostas, foi verificado a importância do profissional de enfermagem frente a classificação de risco por meio do protocolo de Manchester nas unidades de urgência e emergência, sendo ele o profissional direcionado e capacitado para realizar a avaliação do cliente. A classificação de risco é um dos principais mecanismos utilizados dentro do ambiente hospitalar com maior prevalência na área da triagem para minimizar os riscos e agravos a saúde.

O enfermeiro, além de classificar o risco dos pacientes, também atua em conjunto com a gestão da unidade emergencial, através da rápida tomada de decisões e delegação de funções. Tendo em mente que esse processo será o primeiro

contato dos pacientes com a unidade (seja pública ou privada), realizar campanhas com o intuito de informar os usuários sobre o que é a classificação de risco é algo válido, diminuindo assim complicações e possíveis situações constrangedoras para os clientes e profissionais.

Referências

- Acosta, A. M., Duro, C. L. M., & Lima, M. A. D. D. S. (2012). Atividades do enfermeiro nos sistemas de triagem/classificação de risco nos serviços de urgência: revisão integrativa. *Revista gaúcha de enfermagem*, 33, 181-190.
- Aguiar, B. R. D. S. (2019). A importância da implantação do protocolo de Manchester nas unidades de pronto atendimento: uma revisão bibliográfica.
- Camara, R. F., Paulino, T. S., da Costa Pereira, F. C., de Souza Rocco, I. C. A., Rocha, K. M., & Neto, L. I. (2015). O papel do enfermeiro no processo de classificação de risco na urgência: uma revisão. *Revista humano ser*, 1(1), 99-114.
- Campos, J., & Souza, V. S. (2015). A percepção dos usuários do serviço de urgência e emergência em relação à classificação de risco pelo protocolo de Manchester. *Unimontes Científica*, 16(1), 17-25.
- da Silva Bohn, M. L., da Silva Lima, M. A. D., Duro, C. L. M., & de Abreu, K. P. (2015). < b> Percepção de enfermeiros sobre utilização do protocolo do sistema de classificação de risco manchester/Nurses' perception on the use of the manchester risk classification system protocol< b. *Ciência, Cuidado e Saúde*, 14(2), 1004-1010.
- de Castro Soares, Z. B., de Souza Lima, M., de Souza, N. P., Amaro, A. Y. G., Nascimento, Â. C. B., & Neves, F. L. A. (2021). Protocolo de triagem Manchester: a relevância de implementação nos atendimentos de urgência e emergência. *Facit Business and Technology Journal*, 1(26).
- de Souza, C. C. (2017). Atuação do enfermeiro na classificação de risco em serviços de urgência e emergência e a segurança do paciente. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, 7.
- de Moura, M. D. A. A., Watanabe, E. M. M., dos Santos, A. T. R., Cypriano, S. R., & dos Santos Maia, L. F. (2014). O papel do enfermeiro no atendimento humanizado de urgência e emergência. *Revista Recien-Revista Científica de Enfermagem*, 4(11), 10-17.
- de Oliveira Campos, R. L., de Lira, N. C. D., de Santana, M. R., Café, L. A., de Souza, L. N., da Silva, A. E. G., & da Silva, A. D. (2020). Humanização da assistência de enfermagem na classificação de risco nos serviços de urgência e emergência. *Revista Eletrônica Acervo Enfermagem*, 5, e5036-e5036.
- de Paula, M. I. P., & Andrade, U. V. (2017). Classificação de risco segundo o protocolo de manchester: uma proposta de humanização nos serviços de urgência e emergência. *Revista Mosaicum*, (25).
- Degasperi, A., Lohmann, P. M., da Costa, A. E. K., & Lavall, E. (2020). O uso de protocolos nas unidades de urgência e emergência: uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 9(11), e64691110140-e64691110140.
- do Carmo, B. A., & de Souza, G. (2018). Atuação do enfermeiro na classificação de risco através do protocolo de manchester: uma revisão da literatura. *Revista Eletrônica Acervo Saúde/Electronic Journal Collection Health*
- dos Santos, E. T. S., Freitas, A. A. S., & de Lima Oliveira, D. M. (2018). Acolhimento com avaliação e classificação de risco: frente a superlotação dos serviços hospitalares de urgência. *Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-SERGIPE*, 5(1), 187-187.
- dos Santos, S., Gomes, D. C., dos Santos, M. A. A. C., Bezerra, D. G., & dos Reis, R. P. (2020). 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*.
- Lopes, J. B. (2011). Enfermeiro na classificação de risco em serviços de emergência: revisão integrativa.
- Moraes-Filho, I. M., Bahia, F. S., Oliveira, V. A., Santos, D. F., da Silva, R. M., & Santos, O. P. (2018). O papel do enfermeiro frente à implantação Protocolo de Manchester nos serviços de urgência e emergência. *Vita et Sanitas*, 12(1), 37-46.
- Pagliotto, L. F., Souza, P. B. D., Thomazini, J. O., Ortega, A. B. D. A., & Vavra, S. M. D. F. (2016). Classificação de risco em uma unidade de urgência e emergência do interior paulista. *Cuidarte Enferm*, 10(2), 148-55.
- Pereira, K. C., & da Silva Ferreira, W. F. (2020). Classificação de riscos no atendimento de urgência e emergência: contribuição do enfermeiro. *Revista Jurídica Uniandrade*, 31(1), 43-55.
- Pereira, K. C., & da Silva Ferreira, W. F. (2020). Classificação de riscos no atendimento de urgência e emergência: contribuição do enfermeiro. *Revista Jurídica Uniandrade*, 31(1), 43-55.
- Reis, E. A. D. Desafios dos enfermeiros na aplicação do Protocolo de Manchester: uma revisão da literatura.
- Roncalli, A. A., de Oliveira, D. N., Silva, I. C. M., Brito, R. F., & da Fonseca Viegas, S. M. (2017). Protocolo de Manchester e população usuária na classificação de risco: visão do enfermeiro. *Revista Baiana de Enfermagem* 31, (2).
- Soares, A. C. L., Brasileiro, M., & de Souza, D. G. (2018). Acolhimento com classificação de risco: atuação do enfermeiro na urgência e emergência. *Revista Recien-Revista Científica de Enfermagem*, 8(22), 22-33.
- Souza, J. R. D. (2014). Protocolo de manchester: percepção dos enfermeiros classificadores de risco.