

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO E CUIDADO INTEGRAL: DESAFIOS E POTENCIALIDADES DA TRIAGEM NO PRONTO-SOCORRO

Enfermagem; Integralidade em Saúde; Triagem

Introdução

A classificação de risco de pacientes nos serviços de urgência é essencial pois permite a priorização clínica, possibilitando uma adequada organização do serviço. Além de reduzir mortes evitáveis, favorece o aprimoramento dos fluxos assistenciais e dos processos de gestão dos serviços de saúde. Durante o acolhimento e classificação de risco no pronto socorro podemos identificar diversas práticas de cuidado que potencializam o atendimento ao paciente, como também possíveis falhas no atendimento. Diante desse contexto, este estudo justifica-se pela importância de compreender as práticas que promovem a integralidade do cuidado e identificar fatores que contribuem para a fragmentação da assistência em um pronto-socorro.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência, de natureza descritiva e analítica, elaborado a partir das observações e experiências obtidas durante as atividades práticas desenvolvidas na triagem de um pronto-socorro de um hospital público, no mês de junho de 2026. As experiências foram discutidas com base em literatura científica atual, que serviu de apoio para a reflexão sobre a prática.

Resultados / Discussão

Ao chegar ao hospital, o paciente é inicialmente atendido pelos profissionais da recepção, responsáveis pela realização do cadastro e do processo de internação. Em seguida, é encaminhado ao enfermeiro para a classificação de risco, permanecendo posteriormente em sala de espera até o atendimento médico. Durante a observação da triagem no pronto-socorro, foram identificadas práticas fundamentais para subsidiar a assistência ao paciente, tais como o acolhimento humanizado, a escuta qualificada, a avaliação clínica inicial realizada pelo enfermeiro, com identificação de sinais e sintomas, e o registro adequado das informações no prontuário. Evidenciou-se a importância da atuação integrada da equipe multiprofissional na continuidade do cuidado. Observou-se que o raciocínio clínico do enfermeiro e sua capacidade de organizar e agilizar o fluxo assistencial são essenciais para o funcionamento do serviço, especialmente em situações que demandam medidas específicas, como nos casos de pacientes em isolamento. Nessas circunstâncias, a equipe de controle de infecção hospitalar era acionada para organizar a disponibilidade de leitos, evitando a permanência desses pacientes em contato com os demais usuários. Entretanto, também foram identificados fatores que contribuem para a fragmentação do cuidado, entre eles a insuficiência de orientações aos pacientes e acompanhantes quanto ao fluxo de atendimento e ao tempo estimado de espera, falhas no registro e na classificação de risco, dificuldades em considerar aspectos além da condição clínica, como vulnerabilidades sociais, além da elevada demanda, associada ao déficit de profissionais.

Considerações Finais

A vivência na triagem do pronto-socorro evidenciou a relevância da atuação do enfermeiro na organização do fluxo assistencial e na realização da classificação de risco. Práticas como o acolhimento, a escuta qualificada e o raciocínio clínico mostraram-se fundamentais para a promoção de uma assistência eficiente e centrada nas necessidades do paciente. Contudo, persistem desafios relacionados à elevada demanda de atendimentos, às falhas na comunicação, inconsistências nos registros e à insuficiência de recursos humanos. Dessa forma, reforça-se a necessidade de estratégias que qualifiquem o processo de trabalho, minimizem a fragmentação da assistência e fortaleçam a integralidade do cuidado prestado.

▼ Referência Bibliográfica ▼

BORGES, L. P. et al. Protocolos de triagem e classificação de risco em serviços de urgência e emergência: uma revisão da literatura. Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 1680–1687, 2024. DOI: 10.36557/2674-8169.2024v6n3p1680-1687. MONTEIRO, P. S. C. C. et al. Importância da triagem eficiente em serviços de urgência e emergência para otimização do atendimento. Journal of Social Issues and Health Sciences, Teresina, v. 2, n. 6, p. 1-10, out. 2025. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17298683>.