



DESAFIOS DA APLICAÇÃO DO PROTOCOLO DE MANCHESTER EM CASOS DE BAIXA COMPLEXIDADE

Bruna Rossarola Pozzebon, Gabriela Petry, Georgia Fassini, Greice de Souza Leal,
Mari Angela Gaedke

INTRODUÇÃO

Devido a crescente demanda nos serviços de saúde, as unidades de emergência hospitalar enfrentam superlotação, tendo em vista que representam uma das principais opções de escolha dos usuários como porta de entrada. Tal fato corrobora com o aumento na procura de assistência nestes setores, o que distorce o propósito original do atendimento, cuja finalidade é abordar questões agudas de saúde, tanto traumáticas como clínicas. A fim de organizar a demanda nos serviços de urgência foi implementado, pelo Ministério da Saúde em 2008, o sistema de Acolhimento por Classificação de Risco (ACR) conforme o Protocolo de Manchester. Objetivo: Descrever os desafios vivenciados na aplicação do protocolo de Manchester em casos de baixa complexidade em pronto atendimento hospitalar. Materiais e métodos: Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, realizado em um hospital de médio porte, referência em urgência e emergência, localizado no interior do Rio Grande do Sul. Resultados: O Protocolo de Manchester é um método de ACR que busca avaliar as queixas e sinais vitais dos pacientes, classificando-os de acordo com sua gravidade e necessidade de atendimento através de cores (azul, verde, amarelo, laranja ou vermelho). A partir do ACR é possível identificar prontamente casos de urgência e emergência, organizar o processo de trabalho, informar os usuários sobre a expectativa do tempo de espera para atendimento e reduzir o potencial de erros através da avaliação do estado geral do paciente. Vários são os desafios enfrentados pelos enfermeiros que realizam o ACR, dentre eles se destaca a superlotação dos serviços, bem como a alta demanda de pacientes de baixa complexidade (classificados como verde ou azul), fomentados pela desinformação da população e dificuldade de entendimento dos usuários em relação a diferenciação de demandas de atenção primária e secundária. Ainda, outras adversidades enfrentadas durante o processo de ACR são a falta de compreensão dos usuários sobre sua classificação e a insatisfação dos usuários sobre a demora do seu atendimento. Conclusão: Diversos são os desafios enfrentados pelo enfermeiro classificador de risco, sendo os principais a superlotação, falta de informação sobre os usos corretos dos serviços da rede de saúde e a alta demanda de usuários, pois quanto maior a demanda, menor torna-se o tempo para realização do ACR, além de gerar sobrecarga no enfermeiro classificador.

Palavras-chave: Classificação de Risco. Serviços de Atendimento de Emergência. Enfermagem.