**DIFICULDADES ENFRENTADAS DIANTE DA ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NO ACOLHIMENTO COM AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

**AUTORES:** Luana Maria da Silva Costa1, Géssica Silva dos Santos2, Sandy Souza do Amaral3, Irisjanya Maia Gondim4.

**INSTITUIÇÕES:** 1- Enfermeira. Aracati, Ceará. Brasil. Apresentadora. 2- Enfermeira. Aracati, Ceará. Brasil. 3- Acadêmica do curso de Enfermagem da Faculdade do Vale do Jaguaribe. Aracati, Ceará. Brasil. 4- Enfermeira, Especialista em Urgência e Emergência Adulto e Pediatra, Preceptora do curso de Enfermagem pela Faculdade do Vale do Jaguaribe. Aracati, Ceará. Brasil. Orientadora.

**RESUMO**: O Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco (AACR) é uma tecnologia elaborada com o intuito de reorientar a política assistencial nos serviços de emergência, além de aperfeiçoar e fortificar o Sistema Único de Saúde. É necessária a capacitação profissional técnico-científica do enfermeiro para qualificação da assistência no processo de AACR, articulando os valores de humanização. Nesse contexto, esse estudo objetivou relatar a experiência dos acadêmicos de enfermagem diante das dificuldades enfrentadas no acolhimento com avaliação e classificação de risco. Trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa tipo relato de experiência. A aplicação do AACR foi realizada no setor de emergência de um Hospital Filantrópico na cidade de Fortaleza, Ceará, no mês de agosto 2017, durante o estágio supervisionado II. O instrumento utilizado para com os pacientes que compareceram à unidade em busca de atendimento foi o Protocolo de Manchester, sua finalidade é organizar a fila nos serviços de urgências para assegurar que os pacientes não esperem mais do que o tempo seguro para o primeiro atendimento médico. O protocolo é baseado em categorias de sinais e sintomas em um sistema de estratificação de risco baseado em cinco cores: vermelho, laranja, amarelo, verde e azul, sendo vermelho representando os casos de maior gravidade e azul os casos de menor gravidade. Observou-se que através da implementação do AACR diversas são as dificuldades encontradas diante desta atribuição de enfermagem, como a falta de qualificação dos profissionais que gera a escassez de respostas seguras aos usuários. Fatores como a ausência de uma equipe multiprofissional no momento do acolhimento causam sobrecarga ao enfermeiro, diminuindo a eficácia do atendimento. Outro entrave elencado pelos acadêmicos foi a insegurança na determinação da gravidade através das cores, necessitando do uso do saber clínico na identificação do risco de acordo com a condição de saúde do cliente. A escuta qualificada promove o acolhimento e a capacidade de estabelecer a ordem de atendimento com base na queixa principal do paciente. A inadequação da infraestrutura dos serviços de emergência e o déficit de insumos foram fragilidades destacadas pelos acadêmicos. Diante do exposto, concluiu-se que há importância em detectar os pontos que necessitam ser trabalhados com a equipe, inclusive uma boa implementação e atuação na prática do AACR para amenizar as constantes dificuldades enfrentadas no cotidiano da equipe de enfermagem.

**DESCRITORES:** Sistema Único de Saúde. Acolhimento. Emergência.