



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**  
**ESCOLA DE ENFERMAGEM ANNA NERY**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE**  
**DEPARTAMENTO DE ENFERMAGEM MÉDICO-CIRÚRGICA**



**A SATISFAÇÃO DA ASSISTÊNCIA PRESTADA AO IDOSO NA ATENÇÃO  
PRIMÁRIA À SAÚDE SUS / BRASIL: UM INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO**

**Autora:**

**Jessica Lopes da Silva**

**Orientadora:**

**Profª Drª Aline Miranda da Fonseca Marins**

**RIO DE JANEIRO**

**2020**

## INTRODUÇÃO

Para o Sistema Único de Saúde (SUS), superar desafios postos e propor novas formas de atuação tornou-se, nos últimos anos, um imperativo. É necessário avançar na construção de uma abordagem diferenciada de cuidado a fim de modificar o cenário de intensa fragmentação, demonstrado cotidianamente por lacunas assistenciais importantes presentes nos serviços e na articulação entre eles, com grandes incoerências entre a oferta de serviços e as necessidades de saúde da população (Mendes, 2010).

É preciso construir estratégias abrangentes, considerando o cenário brasileiro de grande diversidade e marcantes diferenças sócio-econômicas, que se contraponham ao modelo hegemônico vigente, caracterizado pelo trabalho isolado e desarticulado, dificultando a integralidade da atenção à saúde.

No Brasil, a concepção de Atenção Primária à Saúde (APS) abrangente está presente na Política Nacional de Atenção Básica (PNAB, 2017), que caracteriza a atenção básica por um conjunto de ações de saúde nos âmbitos individual e coletivo, o qual abrange prevenção de agravos, promoção, e proteção da saúde, o diagnóstico, tratamento, reabilitação e a manutenção da saúde, exequíveis no nível da atenção primária ou por meio do suporte operacional dos demais níveis de complexidade do sistema.

Uma série de discussões vêm reforçando a concepção de gestores e profissionais de que a atenção primária tem importância significativa na reorganização do sistema de saúde (ARAÚJO, et al, 2014). A Estratégia Saúde da Família (ESF) tem sido apontada como prioritária para a reorientação do modelo de atenção no Sistema Único de Saúde (SUS) e diversas iniciativas têm sido propostas para avaliar em que medida a ESF está orientada à APS (BRASIL, 2006). Dentre estas iniciativas, encontra-se a aplicação do instrumento *Primary Care Assessment Tool - PCATool - Brasil versão Adulto*, que tem como proposta avaliar qualidade da assistência prestada, tendo como base os atributos essenciais da APS. (BRASIL, 201

## OBJETIVOS

**Geral:** Investigar, na literatura científica em saúde e enfermagem, os instrumentos utilizados na avaliação da qualidade assistencial na atenção primária à saúde direcionada a saúde da pessoa idosa, com vistas a elaboração de um instrumento de qualidade assistencial direcionado a essa clientela; **Específicos:** Discutir os atributos essenciais da Atenção Primária à Saúde, considerando a satisfação dos usuários idosos; Delinear domínios específicos referentes à saúde da pessoa idosa, para a construção de um instrumento de avaliação da qualidade assistencial a essa população na atenção primária à saúde.

## METODOLOGIA

Estudo qualitativo, descritivo e exploratório, estruturado em duas diferentes etapas: Etapa 1: Revisão integrativa da literatura (RIL) apresentando evidências acerca da percepção do idoso sob a qualidade do serviço dispensado na Atenção Primária à Saúde. Etapa 2: Estruturar domínios específicos para o delineamento de um instrumento sobre a satisfação da assistência prestada na Atenção Básica ao idoso, tendo como parâmetro o instrumento de avaliação da atenção primária (PCATool- Adulto).

## **RESULTADOS**

As evidências foram comparadas e agrupadas por similaridade de conteúdo e apresentadas a partir de cinco categorias: 1. acesso de primeira vez, 2. integralidade, 3. longitudinalidade, 4. coordenação, 5. qualificação profissional. Essas cinco categorias embasaram uma contextualização preliminar sobre a criação de um instrumento direcionado ao adulto-idoso, incluindo premissas específicas sobre a saúde da pessoa idosa, como, por exemplo: promoção da autonomia, funcionalidade e envelhecimento ativo. Segundo a Política de Envelhecimento Ativo.

## **DISCUSSÃO**

Os usuários avaliaram positivamente o serviço oferecido nas unidades de Atenção Primária à Saúde, classificando como muito boa às questões relacionadas ao acesso de primeira vez e de qualificação profissional, como medianas as questões como longitudinalidade e integralidade e avaliaram negativamente a categoria coordenação. Os estudos que tratavam da qualidade da assistência possuíam discordâncias no que se refere à utilização do método / instrumento para a realização dessa avaliação na perspectiva da pessoa idosa, reforçando a necessidade de investigação e aprimoramento da temática. Buscou-se o delineamento de domínios e categorias direcionados a saúde do idoso na Atenção Primária e, como produto parcial, foram descritas 10 categorias e 55 questões, que ainda estão sendo aprimoradas para, posteriormente, serem validadas por expertises em campo de prática / serviço.

## **CONCLUSÃO**

Conclui-se que a qualidade é um conceito dinâmico, que muda seus referenciais ao longo do tempo, por isso torna-se importante conhecer e avaliar a percepção de qualidade dos idosos e profissionais para melhor direcionar as estratégias e ações, atender as expectativas e propiciar uma tomada de decisão mais convicta e compatível com o contexto e objetivos da instituição de saúde.

Uma das alternativas para aprimorar a avaliação é aceitar e incorporar os resultados negativos do processo avaliativo e utilizar os dados registrados rotineiramente que não são analisados, mas, que se forem empregados no processo também podem orientar uma avaliação continuada, definir prioridades e organizar os serviços de saúde.

Obter, perceber e avaliar a qualidade nos serviços de saúde implica lidar com a estrutura de valores da sociedade. Valores que são subjetivos, mas indispensáveis para organizar os serviços para melhor atender a necessidade do paciente que é o personagem principal da avaliação da qualidade.

O presente estudo traz reflexões relevantes para a área de Enfermagem, como a importância da disponibilidade de instrumentos específicos para mensurar a qualidade de assistência (QA) prestada à pessoa idosa, levando em conta as especificidades dessa população. Ademais, a utilização de instrumentos que avaliam a QA fornecem informações adicionais aos profissionais de saúde sobre a satisfação dos usuários, sendo importante termômetro para continuação das práticas incorporadas, também é um portal de comunicação capaz de facilitar o diálogo entre os idosos e os profissionais de saúde, o que favorece a compreensão mais ampla dos problemas vivenciados, melhorando assim a qualidade da assistência a essa população.

Os estudos produzidos na área da enfermagem demonstraram concordância com os achados neste estudo, corroborando que há reconhecimento por parte dos idosos nos aspectos de acesso aos serviços (utilização, acessibilidade e acolhimento) e qualificação profissional, preocupações no que tange longitudinalidade e integralidade e restrições ao atributo da coordenação do cuidado.

## REFERÊNCIAS

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2017 [citado em 2019 out 4]. (Série E. Legislação em Saúde). Disponível em: <http://dab.saude.gov.br/portaldab/biblioteca.php?conteudo=publicacoes/pnab>

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção em Saúde. Departamento de Atenção Básica. Manual do instrumento de avaliação da atenção primária à saúde: primary care assessment tool pcatool. Brasília: MS; 2010. (MS. Normas e Manuais Técnicos)

MENDES, Eugênio Vilaça. As redes de atenção à saúde. Ciênc. saúde coletiva [online]. 2010, vol.15, n.5 [cited 2019-11-17], pp.2297-2305. Available from: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232010000500005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232010000500005&lng=en&nrm=iso)>. ISSN 1413-8123. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232010000500005>.

SOUZA, Elizabete Cristina Fagundes de et al. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. Cad. Saúde Pública [online]. 2008, vol.24, suppl.1 [cited 2019-11-17], pp.s100-s110. Available from: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2008001300015&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008001300015&lng=en&nrm=iso)>. ISSN 0102-311X. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2008001300015>.