

## **AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA: INSTRUMENTOS PARA A QUALIDADE DO ACESSO**

Brenda Pinheiro Evangelista<sup>1</sup>; Breno Pinheiro Evangelista<sup>2</sup>; Kerma Márcia de Freitas<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Graduanda do Curso de Enfermagem no Centro Universitário Vale do Salgado.

<sup>2</sup> Graduando do Curso de Farmácia no Centro Universitário Vale do Salgado.

<sup>3</sup> Enfermeira Doutoranda em Saúde Coletiva na Universidade de Fortaleza.

### **Resumo**

A avaliação em saúde caracteriza-se como uma importante ferramenta para a qualidade dos serviços da Atenção Primária à Saúde. O estudo objetivou-se analisar por meio da literatura, os principais instrumentos de avaliação utilizados para o aperfeiçoamento dos serviços de saúde, bem como a ampliação do acesso. Trata-se de uma revisão de uma revisão de literatura, realizada nas seguintes bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Scientific Electronic Library Online (SciELO) e PubMed. Os métodos de avaliações implementadas no contexto da atenção primária apresentam a satisfação dos usuários diante da assistência, ações e recursos provenientes do acesso na atenção primária, ressaltando a importância incorporar mudanças nas práticas de saúde dos gestores e profissionais da saúde.

**Áreas de interesse:** Sistemas de Avaliação em Saúde

### **INTRODUÇÃO:**

A avaliação da atenção primária consiste em analisar os componentes dos serviços no sentido de aprimorar a assistência prestada através de intervenções e tecnologias implementadas pelos profissionais. O método de avaliação está associado à produção de instrumentos e conhecimentos para a melhoria do acesso (JALES; JALES; GOMES, 2017).

Neste sentido, a APS caracteriza-se pela realização de estratégias em saúde individuais e coletivas, considerada como o contato preferencial dos usuários com os sistemas de saúde. Esse serviço encontra-se associado aos princípios da universalidade, acessibilidade, da coordenação do cuidado, do vínculo dos profissionais para com os usuários, continuidade, integralidade, responsabilidade, humanização, equidade e participação social. (KASHIWAKURA; GONÇALVES; DA SILVA, 2016).

Os instrumentos para a avaliação na atenção primária são necessários para identificar os progressos e retrocessos no âmbito do acesso universal e o monitoramento dos resultados, no sentido de refletir quanto às peculiaridades dos serviços voltados para as concepções organizacionais e mecanismos que avaliem a satisfação dos usuários, perspectivas dos profissionais e gestores relacionados às práticas de saúde na APS (PINTO; NASCIMENTO; NICHATA, 2019).

Os instrumentos são fundamentais para avaliar o desempenho e os impactos das ações na APS para promover o aperfeiçoamento da reformulação dos serviços de saúde pelos gestores e a criação de novas estratégias para as práticas da ESF. Neste sentido, se faz importante a utilização de instrumentos que permitam a avaliação e mensuração da eficácia

dos atributos da APS (CAMPOS et al., 2014).

O presente estudo objetivou-se analisar por meio da literatura, os principais instrumentos de avaliação utilizados para o aperfeiçoamento dos serviços de saúde, bem como a ampliação do acesso.

### **MÉTODO:**

A pesquisa foi contituida através de uma revisão de literatura, realizada nas seguintes bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Scientific Eletronic Library Online (SciELO) e PubMed. Os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) estabelecidos para a busca dos artigos foram: “Atenção Primária à Saúde”; “Avaliação em Saúde”; “Gestão em Saúde” Nesse aspecto, foram incluídos artigos com foco específico nos instrumentos para a qualidade do acesso na Atenção Primária à Saúde.

Durante a busca dos artigos, não houve restrição quanto à data de publicação. No que concerne ao idioma de divulgação dos trabalhos durante a busca, foram incluídos aqueles disponibilizados em português e inglês. Como critérios de exclusão, foram desconsiderados artigos em formatos de textos, que não passaram por processos rigorosos de avaliação. Deste modo, para a constituição dos resultados e discussão da revisão de literatura, ocorreu mediante a leitura criteriosa na integra pelos artigos selecionados que respondessem o objetivo da pesquisa.

### **RESULTADOS/DISCUSSÃO:**

O levantamento bibliográfico identificou 203 resultados, dos quais 55 eram repetidos. Mediante a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão previamente elaborados, 136 foram excluídos, utilizando apenas 11.

Vale ressaltar a variedade de instrumentos utilizados para a avaliação da APS que apresentam questionamentos e análise das evidencias concernentes às repercussões no âmbito primário, no sentido de assegurar para os usuários a ampliação ao acesso, qualidade da assistência e acolhimento nos serviços de saúde (RIBEIRO; SCATENA, 2019).

O instrumento de avaliação WHO Primary Care Evaluation Tool (PCET) foi criado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e instituído por Starfield e seus colaboradores na década de 1990, sendo um instrumento utilizado para a organização das reformas na saúde, financiamento dos cuidados primários e a avaliação dos atributos essenciais APS, associado às perspectivas propostas pela PNAB. O questionário apresenta-se em três etapas desde a avaliação sobre a coordenação, cuidados de saúde e indagações aos médicos da família e usuários do serviço (D’AVILA et al., 2017).

Outro instrumento é o EUROPEP que se propõem a desenvolver feedback dos serviços de saúde no sentido de melhorar a atuação prática e o desempenho dos profissionais médicos da APS, realizado por meio de uma abordagem em três etapas: (I) avaliação dos indicadores relacionados aos cuidados médicos, informações referentes a continuidade dos serviços e organização, (II) Satisfação da acessibilidade aos serviços, consultas e as condições atuais dos sistemas de saúde e (III) Informações e análise dos dados socioeconômicos dos usuários acerca das experiências em saúde (ROQUE; VELOSO; FERREIRA, 2016).

Já o ADHD Questionnaire for Primary Care Providers (AQ-PCP) é considerado um instrumento relacionado à avaliação dos cuidados primários realizados ao desempenho e

desafios nas atividades desenvolvidas para o cuidado primário da APS as crianças com transtorno de déficit de atenção e hiperatividade (TDAH) (FRACOLLI et al., 2014).

O PACOTAPS está relacionado à avaliação de dados epidemiológicos e ciências da computação referentes à busca de informações sobre a qualidade das ações pelas equipes dos profissionais da APS concernentes ao conhecimento para ampliar o desenvolvimento de estratégias em saúde mediante aos dados analisados nesse software, com fácil acesso durante a sua operação e busca pelos resultados (JALES; JALES; GOMES, 2017).

No que concerne aos variados instrumentos de avaliação, destaca-se o PCATool que é realizado por seções divididas de acordo com o atributo da APS para avaliar o desempenho dos serviços que estejam sendo avaliados durante esse processo. Esse método de avaliação considera os atributos essenciais e os subitens, que são: o acesso de primeiro contato associado a acessibilidade e a utilização das ações, longitudinalidade e coordenação, onde esse instrumento busca os sistemas de informações e a realização dos serviços aos usuários (PRATES et al., 2017).

O Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica PMAQ-AB apresenta métodos de avaliações na APS, instituído por meio da Portaria nº 1.654 GM/MS, de 19 de julho de 2011, possui ferramentas que proporcionam a negociação e pactuação da gestão para com o SUS que contemplam os quesitos para melhorar o acesso inicial apresentando quatro fases (adesão e contratualização; desenvolvimento; avaliação externa e recontratualização) em seu primeiro ciclo (BRASIL, 2011).

Mediante a execução e melhorias no acesso, o PMAQ-AB passou a ocorrer em três fases distintas no seu terceiro ciclo que se complementam e formam um processo contínuo para a melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica, corroborando para um eixo estratégico transversal de desenvolvimento, sendo as fases, por sua vez denominadas de adesão e contratualização, certificação e recontratualização, e em sua segunda fase de desenvolvimento foi incluído o eixo transversal que apresenta o processo de autoavaliação (BRASIL, 2015).

Essa autoavaliação promove o planejamento de ações pelos profissionais diante da melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica (AMAQ) para o desenvolvimento de mecanismos que possam suprir as vulnerabilidades e necessidades nos serviços seguidos de um processo de monitoramento dos profissionais e gestores para a qualificação da assistência desses profissionais (SAMPAIO et al., 2016).

Os desafios para o comprometimento ao PMAQ-AB estão interligados a falta de aperfeiçoamento das atividades referentes ao processo de monitoramento durante a avaliação, competências gerenciais, articulação de estratégias de intervenções associadas à problemática atual, organização das informações e a reestruturação dos serviços (TESSER; NORMAN; VIDAL, 2018).

O recurso proposto pelo PMAQ-AB ao município durante o processo de avaliação na atenção primária é proveniente do desempenho na avaliação, sendo que quanto mais satisfatório for o desempenho e critérios atingidos pelas equipes, maior será o incentivo associado aos limites que são instituídos, entretanto, se o desempenho for considerado insatisfatório, não acarretará melhoras (FEITOSA et al., 2016; CUBAS et al., 2017).

Dentre os processos de avaliação a saúde, no Ceará, o Projeto QualificaAPSUS foi considerado uma experiência exitosa no âmbito da avaliação, no qual promoveu aos municípios o fortalecimento das redes de cuidado e o acesso qualificado. Além disso, os selos bronze, prata e ouro foram atribuídos em virtude desse projeto. (GEHRKE; SELOW,

TONIOLO, 2016).

Deste modo, vale ressaltar o programa Previne Brasil, no qual surgiu para mudar a realidade dos serviços da Atenção Básica, uma vez que esse programa promoverá mudanças referentes aos recursos aos municípios para cuidados em saúde associados para melhorias nas condições de saúde e programas estratégicos existentes (MASSUDA, 2020).

### CONCLUSÃO:

Portanto, conclui-se que os instrumentos de avaliação utilizados na Atenção Primária à Saúde são fundamentais para promoverem mudanças que resultem na resolutividade dos pontos negativos e na ampliação das estratégias positivas, sendo que o acesso holístico e a assistência de qualidade estão relacionadas a satisfação dos usuários, bem como a realização de ações para o alcance das estratégias dos serviços de saúde, além do gerenciamento do processo de trabalho desses profissionais.

Nesse sentido, os instrumentos para a análise do desempenho dos serviços avaliam o desempenho da APS bem como os impactos na saúde proporcionados, com o intuito de apresentar os gestores as mudanças ou reformulações nas práticas das ações dos profissionais, além de outras competências que podem ser reestruturadas para melhorar o acesso do usuário na Atenção Básica.

### REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Portaria no 1654, de 19 de julho de 2011**. Institui o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB). Brasília: Ministério da Saúde, 2011. Disponível em:

[http://189.28.128.100/dab/docs/legislacao/portaria1654\\_19\\_07\\_2011.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/legislacao/portaria1654_19_07_2011.pdf). Acesso: 25 agos. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Portaria no 1.645, de 02 de outubro de 2015**. Dispõe sobre o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB). Brasília: Ministério da Saúde, 2015. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2015/prt1645\\_01\\_10\\_2015.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2015/prt1645_01_10_2015.html). Acesso em: 25 agos. 2020.

CAMPOS, R. T. O. et al. Avaliação da qualidade do acesso na atenção primária de uma grande cidade brasileira na perspectiva dos usuários. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 38, n. especial, p. 252-264, 2014.

D'AVILA, O. P.; PINTO, L. F. S.; HAUSER, L.; GONÇALVES, M. R.; HARZHEIM, E. O uso do Primary Care Assessment Tool (PCAT): uma revisão integrativa e proposta de atualização. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 22, n. 3, p. 855-865, 2017.

FRACOLLI, L. et al. Instrumentos de avaliação da Atenção Primária à saúde: revisão de literatura e metassíntese. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 12, p. 4851- 4860, 2014.

FEITOSA, R. M. M. et al. Mudanças ofertadas pelo programa nacional de melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica. **Saúde Soc**, São Paulo, v. 25, n. 3, p. 821-829, 2016.

GEHRKE, D. M.; SELOW, M. L. C.; TONIOLO, R. M. M. Aplicação da gestão da qualidade na atenção primária em saúde. *Revista Dom Acadêmico*, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 89-141, jun/dez, 2016.

JALES, E. D.; JALES, R. D.; GOMES, J. G. N. O PMAQ-AB enquanto ferramenta de gestão do trabalho em saúde a partir das percepções dos gestores e profissionais de saúde. **RSC online**, v. 6, n. 3, p. 77-97, 2017.

KASHIWAKURA, H. K.; GONÇALVES, A. O.; DA SILVA, R. M. P. Atenção Primária à Saúde: elementos de continuidade e mudanças na saúde do Distrito Federal. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 111, p. 49-62, out-dez, 2016.

MASSUDA, A. Mudanças no financiamento da Atenção Primária à Saúde no Sistema de Saúde Brasileiro: avanço ou retrocesso? *Ciência & Saúde Coletiva*, v.25, n.4, p.1181-1188, 2020.

PRATES, M. L. et al Desempenho da Atenção Primária à Saúde segundo o instrumento PCATool: uma revisão sistemática. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 22, n. 6, p. 1881-1893, 2017.

PINTO, A. R. P.; NASCIMENTO, D. G.; NICHATA, L. Y. I. Desempenho dos Núcleos Ampliados de Saúde da Família na avaliação do PMAQ-AB. **Rev Esc Enferm USP**, v. 53, p. 35-09, 2019.

ROQUE, H.; VELOSO, A.; FERREIRA, P. L. Versão portuguesa do questionário EUROPEP: contributos para a validação psicométrica. **Rev Saúde Pública**, v. 50, n. 61, p. 50-61, 2016.

RIBEIRO, L. A.; SCATENA, J. H. A avaliação da atenção primária à saúde no contexto brasileiro: uma análise da produção científica entre 2007 e 2017. **Saúde Soc**, São Paulo, v. 28, n. 2, Jun, 2019.

SAMPAIO, J. et al. Pmaq-ab: a experiência local para a qualificação do programa nacional. **Rev enferm UFPE on line**, v. 10, n. 1, p. 4318-28, nov, 2016.

TESSER, C.D.; NORMAN, A.H.; VIDAL, T.B. Acesso ao cuidado na Atenção Primária à Saúde brasileira: situação, problemas e estratégias de superação. **Saúde Debate**, v. 42, n. especial, p. 361-378, set, 2018.