



GESTÃO DA QUALIDADE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: UMA AVALIAÇÃO DE ESTRUTURA, PROCESSO E RESULTADO

JIENNIFER SOUZA DE OLIVEIRA^{1,2}, JÉSSICA FERREIRA³, IANKA CRISTINA CELLUPI⁴, ANDRESSA KRINDGES⁵, DANIELA SAVI GEREMIA⁶.

Introdução/Justificativa

A Estratégia Saúde da Família (ESF) propõe-se a reorganizar a atenção à saúde e converter a prática assistencial centrada na doença, por meio da Atenção Primária a Saúde (APS) como eixo de orientação do modelo assistencial, cumprindo os princípios constitucionais e atendendo ao conceito ampliado de saúde. A associação entre resolutividade e satisfação do usuário representa uma ferramenta significativa para o desempenho e avaliação da ESF, permitindo a análise dos resultados do processo de trabalho na qualidade da atenção à saúde.

A incorporação da avaliação como componente do processo de trabalho da ESF, permite subsídio para a tomada de decisão, e retrata um elemento complementar para a mudança do modelo de atenção à saúde. Nesse ínterim, emerge o questionamento: Como são avaliados assistencial e gerencialmente os serviços de Estratégia de Saúde da Família nas dimensões de estrutura, processo e resultado no município de Chapecó, na perspectiva de profissionais e usuários do SUS (Sistema Único de Saúde)? A necessidade de fortalecer os componentes da ESF para melhorar o seu desempenho, justifica a importância científica do estudo por avaliar a estrutura e processo na perspectiva dos profissionais da Equipe Saúde da

1 Discente do curso de Graduação em Enfermagem/UFFS, campus Chapecó, jienniferdeoliveira@gmail.com

2 Grupo de Estudos e Pesquisa em Políticas Públicas e Gestão em Saúde da Universidade Federal da Fronteira Sul

3 Residente Multiprofissional em Saúde da Família/UFSC, campus Florianópolis, jessicaferreira2603@gmail.com

4 Mestranda em Enfermagem/UFSC, campus Florianópolis, iankacristinaceluppi@gmail.com

5 Discente do curso de Graduação de Enfermagem/UFFS, Chapecó, krindges2018@gmail.com

6 Docente do curso de Graduação de Enfermagem /UFFS, Chapecó, daniela.geremia@uffs.edu.br. **Orientador.**



Família (eSF), o e resultado, com enfoque na perspectiva dos usuários sobre o atendimento recebido nas unidades de ESF no município de Chapecó/SC. Considerando que estudos sobre a qualidade dos serviços de ESF na ótica dos profissionais de saúde e usuários ainda é incipiente, avaliar o processo de trabalho e a resolutividade destes serviços permitirá a caracterização dos impedimentos locais.

Objetivos

A partir desta indagação, objetiva-se com o estudo avaliar as dimensões da qualidade dos serviços da ESF do município de Chapecó/SC, considerando a estrutura física dos Centros de Saúde da Família (CSF), o processo de trabalho dos profissionais da eSF, e a satisfação dos usuários com o atendimento ofertado.

Material e Métodos/Metodologia

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, com delineamento de regressão linear múltipla na análise de dados primários, aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), parecer nº 2.492.799. O referencial de avaliação dos serviços de saúde utilizado nesta pesquisa foi de Donabedian (1980) que se baseia nas dimensões de estrutura (recursos humanos, físicos e materiais), processo (relação terapêutica, planejamento do cuidado e gerenciamento do serviço) e resultado (acesso e acessibilidade, resolutividade) (DONABEDIAN, 1980). A coleta de dados foi realizada no período de fevereiro a junho de 2018, na totalidade dos vinte e seis CSF existentes no município de Chapecó, localizado no oeste catarinense. Para analisar a dimensão de estrutura e processo, o primeiro instrumento, com 24 questões fechadas, foi aplicado de forma presencial totalizando 95 enfermeiros e médicos. O segundo instrumento, contendo 18 questões fechadas, aos usuários dos CSF do município. A amostra dos usuários foi intencional, estratificada e proporcional à população coberta pela ESF no município, sendo adotado um intervalo de confiança de 93%, correspondendo a 203 usuários. A mensuração dos formulários da pesquisa foi avaliada em um escore de um à três pontos (3 – Bom; 2 – Regular; 1 – Ruim). Todos os dados foram organizados em base de dados do *Microsoft Excel 10* versão 14.0.7212.5000, enquanto que para a análise utilizou-se o *software* livre *Gnu Regression, Econometrics and Time-series Library (GRETL)* versão 1.1.

Resultados e Discussão



A avaliação realizada permitiu identificar que dentre as dimensões estruturais, o número de eSF por habitantes, a localização do CSF no território e a disponibilidade de medicamentos, detém maior impacto nesta dimensão da qualidade. O *déficit* de eSF compromete diretamente o desempenho do processo de trabalho e a efetividade do serviço. E a localização inadequada do CSF no território constitui uma barreira para o acesso e por isso, deve ser estratégica e projetada para reconhecer e responder às especificidades existentes, dando enfoque à acessibilidade dos usuários (GONDIM; MONKEN, 2018; PINTO et al, 2017). Já a disponibilidade de medicamentos configurou com maior significância para a qualidade, concebe-se que a carência de insumos como os medicamentos, restringe o escopo de ações e a resolutividade da ESF (BOUSQUAT et al, 2017). No que se refere à dimensão de processo, dentre as variáveis avaliadas que mais influenciaram para o desenvolvimento da assistência e processo de trabalho dos profissionais de saúde destacam-se o vínculo e a longitudinalidade, a efetividade das visitas domiciliares, o apoio institucional e o PMAQ. A longitudinalidade relaciona-se de modo direto com a condição do vínculo existente com a comunidade e a fixação dos profissionais de saúde nas unidades. A presença do vínculo almejada pela ESF valoriza o diálogo e intermédia uma rede de subjetividades intrínseca a cada território. Nesse contexto, a visita domiciliar desempenhada na ESF representa um espaço facilitador do vínculo e longitudinalidade. Em relação ao indicador de apoio institucional, corresponde à inovação nos modos de produzir a gestão do trabalho. Já o indicador da implantação do PMAQ, corresponde a um avanço para a cultura de avaliação e monitoramento, sendo uma metodologia que deve ser permanente no SUS, para além na APS (GIOVANELLA et al, 2018). Variáveis que determinam a satisfação dos usuários e a utilização da ESF como porta de entrada preferencial correspondem à facilidade do agendamento de consultas, agilidade no atendimento e a qualidade das consultas médicas e de enfermagem. A classificação de risco no acolhimento à demanda espontânea, representa uma possibilidade da garantia do atendimento, de porta aberta do serviço e da sistematização do atendimento de acordo com os agravos dos usuários, reduzindo a demanda reprimida e fortalecendo as variáveis pontuadas no estudo. Outro condicionante do resultado consistiu no vínculo, para os usuários o vínculo gera maior aceitabilidade das práticas desenvolvidas pelas eSF.



Conclusão

Através dos resultados encontrados o estudo pode contribuir para o subsídio gerencial aos gestores e coordenadores das ESF, bem como instrumento de condução da prática clínica, permitindo a articulação clínico-gerencial, pautada nos obstáculos apontados. Ainda, constituiu uma ferramenta de participação social ao considerar a satisfação dos usuários como ponto chave do estudo. Por fim, a caracterização da resolutividade municipal pode proporcionar o delineamento de estratégias para o fortalecimento da ESF como ponto central e resolutivo da APS.

Referências

DONABEDIAN, A. **Basic approaches to assessment: structure, process and outcome.** In: Donabedian A. (org). Explorations in quality assessment and monitoring: the criteria and standards of quality. v. 1. Ann Arbor: Health Administration Press; 1980. p. 77-125.

GONDIM, G.M.M.; MONKEN, M. **O Uso do Território na Atenção Primária à Saúde.** In: Mendonça M.H.M. et al (org). Atenção Primária à Saúde no Brasil: conceitos, práticas e pesquisa. 1a ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2018. 610p.

BOUSQUAT, A. et al. Tipologia da estrutura das unidades básicas de saúde brasileiras: os 5 R. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 8, p.1-14, 21 ago. 2017. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00037316>>. Acesso em: 01. set. 2018.

PINTO, A.G.A. et al. Experiences in the Family Health Strategy: demands and vulnerabilities in the territory. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 70, n. 5, p.920-927, out. 2017. [Http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2015-0033](http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2015-0033). Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2015-0033>>. Acesso em: 23 nov. 2018.

GIOVANELLA, L. et al. **Contribuições dos Estudos PMAQ-AB para a Avaliação da APS no Brasil.** In: Mendonça M.H.M. et al (org). Atenção Primária à Saúde no Brasil: conceitos, práticas e pesquisa. 1a ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2018. 610p.

Palavras-chave: Avaliação em saúde; Estratégia de Saúde da Família; Qualidade dos serviços de saúde; Sistema Único de Saúde.

Financiamento Bolsista de pesquisa do CNPQ do projeto guarda-chuva Edital Nº 490/GR/UFGS/2018.