



<http://doi.org/10.48195/jje2023.26442>

PERSPECTIVA DO PROFISSIONAL ENFERMEIRO DIANTE AO ATRIBUTO ACESSO DE PRIMEIRO CONTATO¹

Lívia Brum de Brum²; Artur Vernier Stocherot; Êmilly Barcelos Petter⁴; Keity Laís Siepmann Soccol⁵; Maria Helena Gehlen⁶; Naiana Oliveira dos Santos⁷

RESUMO

Objetivo: Avaliar o atributo acesso de primeiro contato na perspectiva do profissional enfermeiro. **Metodologia:** Trata-se de um estudo transversal descritivo, de natureza quantitativa realizado com enfermeiros da Estratégia de Saúde da Família (ESF) de um município da região central do Rio Grande do Sul. A cidade possui um total de 24 ESFs, porém apenas 14 participaram da pesquisa. **Resultados e discussão:** Ficou evidente a percepção do profissional enfermeiro diante ao atributo acesso de primeiro contato, através da análise dos nove itens do instrumento PCAtool- Brasil. **Conclusão:** Conclui-se que, os profissionais de saúde e a gestão dos ESFs devem fortalecer e aprimorar o atributo acesso de primeiro contato. Buscando novas ferramentas que possibilitem o acesso do usuário ao serviço de saúde.

Palavras-chave: Avaliação na Atenção Primária; Atenção Primária em Saúde; Avaliação da Qualidade da Assistência à Saúde.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the first contact access attribute from the perspective of the professional nurse. **Methodology:** This is a descriptive, quantitative cross-sectional study carried out with nurses from the Family Health Strategy (ESF) of a municipality in the central region of Rio Grande southern. The city has a total of 24 ESFs, but only 14 participated in the research. **Results and discussion:** The professional nurse's perception of the first contact access attribute was evident, through the analysis of the nine items of the PCAtool-Brazil instrument. **Conclusion:** It is concluded that health professionals and the management of the ESFs must strengthen and improve the first contact access attribute. Seeking new tools that allow user access to the health service.

¹ Financiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)

² Bolsista de Iniciação Científica CNPq. Estudante do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Franciscana - UFN. E-mail: livia.b@ufn.edu.br

³ Estudante do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Franciscana - UFN. E-mail: artur.vstochero@ufn.edu.br

⁴ Estudante do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Franciscana - UFN. E-mail: emilly.bpetter@ufn.edu.br

⁵ Doutora em Enfermagem. Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Franciscana - UFN. E-mail: keity.soccol@ufn.edu.br

⁶ Doutora em Gerontologia Biomédica. Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Franciscana - UFN. E-mail: mah@ufn.edu.br

⁷ Doutora em Enfermagem. Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Franciscana - UFN. Orientadora do trabalho. E-mail: naiana.santos@ufn.edu.br



Keywords: Evaluation in Primary Care; Primary Health Care; Assessing the Quality of Health Care.

1. INTRODUÇÃO

A Atenção Primária em Saúde (APS) é a porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo assim considerada a chave da descentralização do cuidado, visando o indivíduo em sua totalidade. Ela possui atributos definidos, sendo eles quatro essenciais e três derivados, os quais possibilitam a organização e reorganização dos sistemas de saúde, objetivando as necessidades do usuário. Os atributos essenciais são: acesso de primeiro contato, longitudinalidade, coordenação e integralidade. Os atributos derivados compreendem: orientação familiar, orientação comunitária e competência cultural. (ALVES *et al.*, 2020).

O PCAtool (*Primary Care Assessment Tool*) é um instrumento utilizado para avaliar a qualidade da atenção primária à saúde, utilizado para estimar o alcance e extensão dos atributos. As avaliações da qualidade em saúde, são essenciais para os profissionais de saúde e gestores, fazendo com que exista uma efetividade na promoção de saúde. Através deste instrumento as falhas também são identificadas, e corrigidas através de cursos de capacitação para a equipe multiprofissional ou novas estratégias perante a necessidade evidenciada. É possível realizar a avaliação de cada atributo separadamente, mesmo todos eles sendo interligados, através disso será possível ver a consolidação e extensão do atributo dentro da APS (SÁ, 2019).

Dentro dos atributos, o acesso de primeiro contato é considerado essencial, através dele o usuário consegue acessar e utilizar o serviço sempre que necessário. O acesso de primeiro contato é dividido em acessibilidade e utilização, sendo assim o serviço quando procurado deve mostrar-se acessível em horário, funcionamento, consultas agendadas ou de demanda espontânea, localização e entre outros fatores que corroboram para acessibilidade. A utilização visa suprir a necessidade do usuário, efetivando a resolução dos seus problemas e posteriormente a satisfação com o atendimento prestado (BISPO *et al.*, 2019).

O presente estudo teve por objetivo avaliar o atributo acesso de primeiro contato, sob a percepção do profissional enfermeiro, através da ferramenta Pcatool, a qual indicou o escore 4,63 (< 6,6), considerado baixo para o atributo.



2. OBJETIVO

Avaliar o atributo acesso de primeiro contato na perspectiva do profissional enfermeiro

3. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo transversal descritivo, de natureza quantitativa realizado com enfermeiros da Estratégia de Saúde da Família (ESF) de um município da região central do Rio Grande do Sul. A cidade possui um total de 24 ESFs, porém apenas 14 participaram da pesquisa.

Entrevistou-se 14 enfermeiros no período de março a maio de 2021. Como critério de inclusão abrangeu-se aqueles com, pelo menos, seis meses de experiência e, excluíram-se os profissionais de saúde que se encontraram em férias, licenças ou afastamento no período da coleta de dados. Foram utilizados dois instrumentos de coleta: informações sociodemográficas dos enfermeiros da ESF e o Instrumento de Avaliação da Atenção Primária Pcatool- Brasil para profissionais médicos e enfermeiros versão extensa, atributo acesso de primeiro contato. Nos dados sociodemográficos foram coletadas as seguintes informações: idade, sexo, nível de escolaridade, estado conjugal e tempo de formação.

Após a assinatura dos TCLE, um questionário via plataforma Google Forms® foi enviado por e-mail aos enfermeiros. A análise foi realizada em uma planilha Excel e no software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versão 19.0. E através da estatística descritiva, em que as variáveis categóricas foram descritas por frequências absolutas, porcentagens e as variáveis quantitativas por meio de média e desvio-padrão.

No atributo acesso de primeiro contato, conforme descrito no Pcatool-Brasil (2020), é constituído por um componente, sendo ele, acessibilidade com 9 itens. Sendo eles: A1. O seu serviço de saúde está aberto no sábado e/ou no domingo? A2. O seu serviço de saúde está aberto pelo menos algumas noites de dias úteis até às 20 horas? A3. Quando seu serviço de saúde está aberto e algum(a) paciente adoece, alguém do seu serviço o(a) atende no mesmo dia? A4. Quando o seu serviço de saúde está aberto, os pacientes conseguem aconselhamento rápido pelo telefone ou por ferramenta de comunicação virtual (ex.: WhatsApp, telegrama, wechat, Skype, hangout, e-mail) se acreditam ser necessário? A5.



Quando o seu serviço de saúde está fechado e os pacientes adoecem, existe um número de telefone ou contato de ferramenta de comunicação virtual (ex.: WhatsApp, telegrama, wechat, Skype, hangout, e-mail) o qual possam contratar? A6. Quando o seu serviço de saúde esta fechado no sábado e domingo e algum(a) paciente adoce, alguém do seu serviço o(a) atende no mesmo dia? A7. Quando o seu serviço de saúde está fechado e algum(a) paciente adoce durante a noite, alguém do seu serviço o(a) atende na mesma noite? A8. É fácil para um(a) paciente marcar uma consulta de revisão (consulta de rotina, check-up) no seu serviço de saúde? A9. Na média, os pacientes precisam esperar mais de 30 minutos para serem atendidos pelo(a) médico(a) ou pelo(a) enfermeiro(a) (sem considerar a triagem ou o acolhimento)? As opções de respostas apresentam-se em escala Likert, na qual “com certeza sim” (tem valor = 4), “provavelmente sim” (valor = 3), “provavelmente não” (valor = 2), “com certeza não” (valor=1), e “não sei/não lembro” (valor = 9) (BRASIL, 2020).

Os aspectos éticos foram atendidos de acordo com o parecer do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP), sob o número 4.364.738.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram do estudo 14 participantes, com média de idade de 40,5 anos (78,55%), com 100% predominância do sexo feminino, sendo 35% com especialização e 57,14% com mestrado. O atributo essencial acesso de primeiro contato foi avaliado com um escore 4,63, resultando um valor abaixo do ponto de corte ($\geq 6,6$), conforme o PCATool-Brasil (BRASIL, 2020).

Ficou evidente a percepção do profissional enfermeiro diante ao atributo acesso de primeiro contato, através da análise dos nove itens do instrumento PCATool- Brasil. As avaliações de baixo desempenho observadas neste estudo estão relacionadas especialmente aos horários e dias de funcionamento do serviço de saúde. Questões as quais já vêm sendo debatidas e solucionadas através de turnos estendidos, que tem por objetivo aumentar o horário de funcionamento da ESF, proporcionando maior acessibilidade do usuário ao serviço de saúde.

Resultados semelhantes foram obtidos na pesquisa realizada na cidade Palmas, capital do estado Tocantins, o qual participaram da pesquisa médicos, enfermeiros e dentistas, no queo atributo acesso de primeiro contato foi demonstrado como a maior dificuldade, dentro da avaliação de todos os atributos, apresentando o escore 4,04, considerado baixo. Apesar das diferenças sociais e regionais, os resultados sugerem barreiras similares (MOURA *et al.*, 2019).



A realidade encontrada na pesquisa corrobora com a situação de diversas cidades brasileiras, que enfrentam problemas na implementação do atributo na APS, fazendo com que não exista uma consolidação e extensão do mesmo. As dificuldades encontradas acabam sendo potencializadas, o que gera um sistema de saúde menos eficiente e de baixa qualidade no atendimento, tanto para o profissional, quanto para o usuário. Em muitos casos o vínculo é perdido, a escuta não é qualificada, o acolhimento não é eficaz, a demanda não é atendida, todos estes fatores não interferem apenas no acesso de primeiro contato, mas sim em todos os atributos, pois são interligados nas suas totalidades (GOMES *et al.*, 2020).

Nesta perspectiva, a avaliação do profissional enfermeiro, é de suma importância para a criação de novas ferramentas, que possibilitam o fortalecimento do atributo, e para que as fragilidades sejam identificadas e posteriormente resolvidas.

4. CONCLUSÃO

Conclui-se que, os profissionais de saúde e a gestão das ESFs devem fortalecer e aprimorar o atributo acesso de primeiro contato. Buscando novas ferramentas que possibilitem o acesso do usuário ao serviço de saúde. O comprometimento deste atributo impossibilita a oferta de um serviço de qualidade ao usuário, fazendo com que muitas vezes ele se perca na rede.

Sugere-se, por fim, a ampliação de estudos e ações relacionadas ao atributo acesso de primeiro contato e a ferramenta de avaliação Pcatool-Brasil, para a conscientização da importância da consolidação e extensão do atributo. No sentido de possibilitar difundir essas informações com êxito.

REFERÊNCIAS

ALVES, A.N., SILVA, A.C., FRANÇA, X.S.I., OLIVEIRA, M.M.I., ROCHA, A.M., ARAÚJO, S.R., **Acesso de primeiro contato na atenção primária: uma avaliação pela população masculina** Rev. bras. epidemiol. 2020 Disponível em: <https://www.scielo.org/article/rbepid/2020.v23/e200072/> Acesso em 10 de março de 2023.

BISPO, B.M.G., RODRIGUES, D.M.E., CARVALHO, O.C.A., LISBOA, C.S.W.K., FREITAS, F.J.W.R., DAMASCENO, C.M.M **Avaliação do acesso de primeiro contato na perspectiva dos profissionais**. ARTIGO ORIGINAL • Rev. Bras. Enferm. 73 (3) • 2020 • <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0863> Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/Bz5PnGQdcC84JcHWfK8CYTh/abstract/?lang=pt> . Acesso em 15 de março de 2023

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria n. 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Diário Oficial [da] República Federação do Brasil. Brasília, DF, 21 set. 2017. Disponível em: http://bvsm.sau.gov.br/bvs/sau/legis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html.

DOS PROFISSIONAIS Enferm. Foco 2019 Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/2778>. Acesso em 16 de março



de 2023

GOMES, M. F.; RETICENA, K.; FRACOLLI, L. A. **Atendimento da Estratégia Saúde da Família: percepções de usuários adultos e cuidadores de crianças.** Revista de Saúde Pública do Paraná, v. 3, n. 2, p. 19-31, 9 abr. 2021.

MOURA, F.E., MONTELLO, M.F., MONTURILL, A.L., BARASUOL, M.A., DODERO, R.S., MACIEL, S.E., QUARESMA, P.R.F., **AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE: VISÃO**

SÁ, L. Y. B. **A Avaliação da Atenção Primária: um olhar preliminar através do PCATool em Manaus, Amazonas.** APS EM REVISTA, [S. l.], v. 1, n. 2, p. 98–111, 2019. DOI: 10.14295/aps.v1i2.27. Disponível em: <https://apsemrevista.org/aps/article/view/27>. Acesso em: 17 março de 2023.