

Gestão de Serviços de Enfermagem

2

Samira Silva Santos Soares
(Organizadora)



Gestão de Serviços de Enfermagem

2

Samira Silva Santos Soares
(Organizadora)



Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2021 Os autores

Copyright da Edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Arinaldo Pereira da Silva – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Jayme Augusto Peres – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Daniela Reis Joaquim de Freitas – Universidade Federal do Piauí
Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Fernando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federacl do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Welma Emidio da Silva – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Profª Drª Ana Grasielle Dionísio Corrêa – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Cleiseano Emanuel da Silva Paniagua – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande

Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann Junior – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Sidney Gonçalves de Lima – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Edna Alencar da Silva Rivera – Instituto Federal de São Paulo
Profª Drª Fernanda Tonelli – Instituto Federal de São Paulo,
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
Profª Drª Miraniide Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Profª Ma. Adriana Regina Vettorazzi Schmitt – Instituto Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Amanda Vasconcelos Guimarães – Universidade Federal de Lavras
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Profª Drª Andrezza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Me. Carlos Augusto Zilli – Instituto Federal de Santa Catarina
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná
Profª Drª Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa

Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Edson Ribeiro de Britto de Almeida Junior – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes – Instituto Edith Theresa Hedwing Stein
Prof. Me. Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Me. Fabiano Eloy Atilio Batista – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará
Prof. Me. Francisco Sérgio Lopes Vasconcelos Filho – Universidade Federal do Cariri
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFGA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Lilian de Souza – Faculdade de Tecnologia de Itu
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Lúvia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Profª Ma. Luana Ferreira dos Santos – Universidade Estadual de Santa Cruz
Profª Ma. Luana Vieira Toledo – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Me. Luiz Renato da Silva Rocha – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Ma. Luma Sarai de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos

Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva – Governo do Estado do Espírito Santo
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Dr. Pedro Henrique Abreu Moura – Empresa de Pesquisa Agropecuária de Minas Gerais
Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Rafael Cunha Ferro – Universidade Anhembi Morumbi
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Renan Monteiro do Nascimento – Universidade de Brasília
Prof. Me. Renato Faria da Gama – Instituto Gama – Medicina Personalizada e Integrativa
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco
Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana
Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí
Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Mariane Aparecida Freitas
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizadora: Samira Silva Santos Soares

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

G393 Gestão de serviços de enfermagem 2 / Organizadora Samira Silva Santos Soares. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5983-006-0

DOI 10.22533/at.ed.060212604

1. Enfermagem. I. Soares, Samira Silva Santos (Organizadora). II. Título.

CDD 610.73

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa.

APRESENTAÇÃO

A coleção “Gestão de Serviços de Enfermagem” reúne 47 artigos científicos originais, produzidos por acadêmicos, professores e pesquisadores de diversas Instituições de Ensino Superior (IES).

A obra foi dividida em 2 (dois) volumes, de modo que o volume 1, concentra estudos sobre Tecnologias da Comunicação em Enfermagem; Teorias de Enfermagem e suas contribuições, além de Relatos de experiência.

Por sua vez, o volume 2, apresenta relevantes estudos de revisão da literatura bem como outros que tratam de forma especial sobre a atuação do enfermeiro no cuidado ao paciente nas mais variadas situações, do nascimento até a morte.

Deste modo a coleção “Gestão de Serviços de Enfermagem” articula teoria e prática e permite ao leitor refletir e revisitar questões ligadas a assistência, ao ensino e ao gerenciamento em saúde e enfermagem, e assim, melhorar suas práticas profissionais.

Vale ressaltar que, a Atena Editora segue firme em seu propósito de contribuir com o avanço da ciência, com a divulgação e comunicação científica, sempre prezando pela ótima experiência dos pesquisadores, otimizando canais acessíveis de comunicação e uma plataforma consolidada e confiável, além de uma rápida resposta – fundamental para que os dados não fiquem obsoletos e os estudos sejam compartilhados e impulsionados.

Agradecemos por fim, o comprometimento dos autores para o desenvolvimento dessa obra. Explicita-se o desejo de que esta leitura contribua para a ampliação do conhecimento científico no campo da Saúde e da Enfermagem e os incentive ao desenvolvimento de novas e formidáveis pesquisas.

Samira Silva Santos Soares

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

O PAPEL DO ENFERMEIRO FRENTE AOS TRANSTORNOS ALIMENTARES DO TIPO ANOREXIA E BULIMIA: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Angelica Ferreira de Assis
Elber Firmino Martins
Lucas Henrique Santos Oliveira
Lucas Henrique Sousa
Matheus Costa e Silva
Ricardo Augusto Jesus Oliveira
Sabrina Cipriano Felipe
Thais Teodora de Souza
Cristina Pacheco Coelho

DOI 10.22533/at.ed.0602126041

CAPÍTULO 2..... 13

BENEFÍCIO DO TOQUE TERAPÊUTICO REIKI NO CONTROLE E REDUÇÃO DE ESTRESSE: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Gabriela Manuela Rosato de Melo
Anailda Fialho Melo
Denise de Souza Ribeiro

DOI 10.22533/at.ed.0602126042

CAPÍTULO 3..... 26

ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE SÓCIO-ORGANIZACIONAL NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

Liliane Silva do Vale
Cássia Nascimento de Oliveira Santos
Jadson Oliveira Santos Amancio
Marcela Silva da Silveira
Maísa Mônica Flores Martins

DOI 10.22533/at.ed.0602126043

CAPÍTULO 4..... 44

AUTOIMAGEM DE MULHERES PORTADORAS DE COLOSTOMIA E OS CUIDADOS DERMATOLÓGICOS PERIESTOMA: REVISÃO INTEGRATIVA

Gilvanise do Nascimento de Melo

DOI 10.22533/at.ed.0602126044

CAPÍTULO 5..... 54

NURSE'S PERFORMANCE IN AIR PRE-HOSPITAL CARE IN POLYTRAUMATIZED PATIENTS- LITERATURE REVIEW

Karen Leme Bonuzzi
Rodrigo Marques da Silva
Kerolyn Ramos Garcia
Lincoln Agudo Oliveira Benito
Leila Batista Ribeiro

Fabiana Xavier Cartaxo Salgado

Danielle Ferreira Silva

DOI 10.22533/at.ed.0602126045

CAPÍTULO 6..... 62

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS, PROFISSIONAIS E DE SAÚDE DOS TRABALHADORES DE ENFERMAGEM COM POSSIBILIDADE DE APOSENTADORIA

Ariane da Silva Pires

Liana Viana Ribeiro

Norma Valéria Dantas de Oliveira Souza

Eugenio Fuentes Pérez Júnior

Francisco Gleidson de Azevedo Gonçalves

DOI 10.22533/at.ed.0602126046

CAPÍTULO 7..... 77

CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA E ECONÔMICA DE MULHERES COM DOR CRÔNICA POR DISTÚRBIOS MUSCOLOESQUELÉTICOS

Ilkelyne de Freitas Costa

Mayane Cristina Pereira Marques

Camila Lima Moraes dos Santos

Líscia Divana Carvalho Silva

Rosilda Silva Dias

DOI 10.22533/at.ed.0602126047

CAPÍTULO 8..... 83

PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DA TUBERCULOSE NO SISTEMA PRISIONAL DE BOA VISTA/RR E A IMPORTÂNCIA DA ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Marcella Lima Marinho

Dayanna Luu Silva e Silva

Ivandra Santiago de Souza

DOI 10.22533/at.ed.0602126048

CAPÍTULO 9..... 93

AVALIAÇÃO DO POTENCIAL ANTIBACTERIANO DA SULFADIAZINA DE PRATA A 1%

Ariane Larissa Silva Mangold

Jéssica Stranburger da Silva

Helder Ferreira

DOI 10.22533/at.ed.0602126049

CAPÍTULO 10..... 101

INFECÇÕES DE SÍTIO CIRÚRGICO NA PEDIATRIA E O PREPARO DA PELE

Isis Rocha Bezerra

Carlos Eduardo Peres Sampaio

Aline Oliveira da Costa e Silva

Ariane da Silva Pires

Leonardo dos Santos Pereira

DOI 10.22533/at.ed.06021260410

CAPÍTULO 11..... 110

REALIZAÇÃO DE PRÉ-NATAL EM JOÃO NEIVA

Joyce Cáu

Julia Tristão do Carmo Rocha

DOI 10.22533/at.ed.06021260411

CAPÍTULO 12..... 120

ATUAÇÃO DA ENFERMAGEM NAS PARADAS CARDIORRESPIRATÓRIAS EM PEDIATRIA

Maria Laura Beatriz Nascimento Cardoso

Julia Gabriela Marinho da Silva

Stefany Valery Gomes dos Santos

Lara Rayane Santos Silva

Lais Alves Rodrigues

Luana Ruthiele Chagas Lucena

Layanne Nayara Silva

Nyedja Manuely Jácume Evangelista dos Santos

Raissa dos Santos Vasconcelos

Larissa Stefanni Silvano de Miranda

Grayce Lacerda Sales

DOI 10.22533/at.ed.06021260412

CAPÍTULO 13..... 126

INTOLERÂNCIA A LACTOSE CONGÊNITA

Amanda Karoliny Barbosa Sousa

Bárbara Izadora Oliveira

Bruna Alves Duarte

Cristina Pacheco Coelho

Karina Aparecida Silva Duarte

Karina Rufino Fernandes

Karolanda Menezes Vieira

Maria Camila Alves Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.06021260413

CAPÍTULO 14..... 135

FATORES DE RISCO CARDIOVASCULAR EM ENFERMEIROS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Yuri Cascaes Azevedo

Anne dos Santos Saul

Everton de Oliveira Pinto

Adriana Patrícia Brelaz Lopes Gomes

Maria Jacirema Ferreira Gonçalves

Renan Sallazar Ferreira Pereira

Noeli das Neves Toledo

DOI 10.22533/at.ed.06021260414

CAPÍTULO 15..... 149

LESÃO CRÔNICA PÓS-CIRÚRGICA COM COMPROMETIMENTO VASCULAR DE MEMBRO INFERIOR- TRATAMENTO FITOTERÁPICO ALIADO À TERAPIA FOTODINÂMICA

Maria Tatiane Gonçalves Sá

Marcelly Silva Dourado

Larisse Oliveira Bezerra

DOI 10.22533/at.ed.06021260415

CAPÍTULO 16..... 157

AVALIAÇÃO DOS EFEITOS DA DOENÇA RENAL NA VIDA DIÁRIA DE PACIENTES EM TERAPIA RENAL SUBSTITUTIVA (TRS) NO MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA/PR

Juliana Regina Dias Mikowski

Giovana Rodrigues da Silva

Camila Marinelli Martins

DOI 10.22533/at.ed.06021260416

CAPÍTULO 17..... 169

HIDROCEFALIA DE PRESSÃO NORMAL: SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

Sara Cristina Pimentel Baia

Irineia de Oliveira Bacelar Simplício

DOI 10.22533/at.ed.06021260417

CAPÍTULO 18..... 173

MANEJO DO INTESTINO NEUROGÊNICO POR INDIVÍDUOS COM LESÃO DA MEDULA ESPINHAL

Nicole Azevedo Alvarez

Lívia Tech dos Santos

Paula Cristina Nogueira

DOI 10.22533/at.ed.06021260418

CAPÍTULO 19..... 181

FATORES RELACIONADOS AO CANCELAMENTO CIRÚRGICO: UMA ANÁLISE DO CENÁRIO NO SUL DO BRASIL

Rosana Amora Ascari

Bruna Fontana

Daiana dos Santos Pizzolato

Clodoaldo Antônio de Sá

DOI 10.22533/at.ed.06021260419

CAPÍTULO 20..... 193

ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM AO IDOSO COM ALZHEIMER E SEU CUIDADOR

Ana Paula Rodrigues Guimarães

Pamela Nery do Lago

Paulo Alaércio Beata

Andréia Elias da Cruz Nascimento

Valdinei Ferreira de Jesus

Lilian Maria Santos Silva
Irismar Emília de Moura Marques
Manuela Amaral Almeida Costa
Samara Oliveira Lopes
Gleudson Santos Sant Anna
Milena Vaz Sampaio Santos
Ana Karla Almeida Gomes

DOI 10.22533/at.ed.06021260420

CAPÍTULO 21.....204

**O CUIDADO PALIATIVO E A TANATOLOGIA NA GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM:
UMA ANÁLISE DOS CURRÍCULOS DE UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS**

Thaís dos Santos Araujo
Adriana Medeiros Braga
Janaina Luiza dos Santos
Sabrina Corral-Mulato
Larissa Angélica da Silva Philbert
Diana Paola Gutierrez Diaz de Azevedo
Isabel Cristina Ribeiro Regazzi
Virginia Maria de Azevedo Oliveira Knupp

DOI 10.22533/at.ed.06021260421

CAPÍTULO 22.....212

CUIDADOS PALIATIVOS NO CURRÍCULO MÉDICO BRASILEIRO

Rodrigo Ibañez Tiago
Micael Viana de Azevedo
Ramon Moraes Penha

DOI 10.22533/at.ed.06021260422

CAPÍTULO 23.....222

**EFICÁCIA DA COMUNICAÇÃO DOS ENFERMEIROS E DA RELAÇÃO TERAPÊUTICA
NOS CUIDADOS PALIATIVOS DOS ADULTOS EM FIM DE VIDA**

Carlos Manuel Nieves Rodriguez
David Gómez Santos

DOI 10.22533/at.ed.06021260423

CAPÍTULO 24.....231

**ENFRENTAMENTO DO PROCESSO DE MORTE E MORRER POR UMA JOVEM COM
CÂNCER**

Maria Simone Mendes Bezerra
Solange Pires Salomé
Maria Aparecida Rodrigues da Silva Barbosa
Maria Aparecida Munhoz Gáiva

DOI 10.22533/at.ed.06021260424

SOBRE A ORGANIZADORA.....249

ÍNDICE REMISSIVO.....250

ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE SÓCIO-ORGANIZACIONAL NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

Data de aceite: 20/04/2021

Data de submissão: 07/03/2021

Liliane Silva do Vale

Universidade Católica do Salvador
Salvador - Bahia
<http://lattes.cnpq.br/5017606704982335>

Cássia Nascimento de Oliveira Santos

Universidade Católica do Salvador
Salvador - Bahia
<http://lattes.cnpq.br/5927604737394604>

Jadson Oliveira Santos Amancio

Universidade Católica do Salvador
Salvador - Bahia
<http://lattes.cnpq.br/9067851471570022>

Marcela Silva da Silveira

Universidade Católica do Salvador
Salvador - Bahia
<http://lattes.cnpq.br/6668151940163369>

Maísa Mônica Flores Martins

Universidade Católica do Salvador
Salvador - Bahia
<http://lattes.cnpq.br/7166331324185178>
<http://orcid.org/0000-0001-8329-614X>

RESUMO: A acessibilidade aos serviços de saúde é caracterizada pelas barreiras ou facilidades encontradas pelo usuário que possibilite o contato a assistência, e por conseguinte, o acesso e utilização desses serviços, a exemplo, considera-se como acessibilidade sócio-organizacional, o tempo de espera que o usuário

enfrenta para conseguir a marcação para uma consulta. Este estudo tem por objetivo analisar na literatura científica a acessibilidade sócio-organizacional na Atenção Primária à Saúde no Brasil. Trata-se de um estudo de revisão integrativa desenvolvida nas bases de dados disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), através da seguinte estratégia de busca (“acesso aos serviços de saúde” OR acessibilidade) AND (“atenção primária a saúde” OR “estratégia de saúde da família”). Foram incluídos os artigos em texto completo, disponíveis em português, publicados nos últimos 10 anos e realizados no Brasil. Na primeira etapa da pesquisa foram encontrados 275 artigos. Após a leitura dos títulos e resumos que correspondem com a temática e com os demais critérios de inclusão, totalizou-se 34 artigos para a amostragem final. A maioria dos artigos encontram-se na base de dados LILACS (55,9%), seguida pela MEDLINE (38,2%) e pela BDEFN - Enfermagem (5,9%). Os estudos destacam que aspectos relacionados à dificuldade para marcação de consultas, tempo de espera pelo atendimento, horários inflexíveis e escuta dos profissionais da recepção, revelam-se como obstáculos para o alcance da acessibilidade aos serviços de saúde. A análise dos estudos permite concluir que é fundamental o desenvolvimento de novos estudos e políticas públicas que favoreçam a acessibilidade sócio-organizacional.

PALAVRAS-CHAVE: Acesso aos Serviços de Saúde; Atenção primária à saúde; Estratégia de saúde da família.

ANALYSIS OF SOCIO-ORGANIZATIONAL ACCESSIBILITY IN PRIMARY HEALTH CARE: AN INTEGRATIVE REVIEW

ABSTRACT: Accessibility to use healthcare services is characterized by obstacles or facilities found through the service wearers enabling access to support, therefore access and usage of those services, considering socio-organizational access and the waiting time to schedule medical appointments for instance. The scope of this paper is to analyze with scientific literature socio-organizational's accessibility on Primary Health Care. It is about integrative review research with data analysis from Virtual Health Library (BVS), using ("healthcare services access" OR accessibility) AND ("primary health care" OR "family health strategy") as a searching method. Articles with full text, available in portuguese, published within the past 10 years and held in Brazil, were included whereas incomplete texts, duplicated articles that didn't approach the theme, literature reviews, as well as articles in different languages and produced in other countries were discarded. On the first step of the research 275 articles were found, after reading titles and abstracts with the corresponding theme and including requirements, leading to 34 articles in total. The majority of the papers are found in LILACS (55,9%), followed by MEDLINE (38,2%) and BDEFN - Nursing (5,9%) databases. Aspects related to the difficulties of scheduling medical appointments, inflexible hours and the reception professionals hearing, are emphasized as obstacles to reach accessible health services. The paper analysis concludes that new research development and public policies are fundamental to enhance the socio-organizational's accessibility.

KEYWORDS: Health services access; Primary health care; Family health strategy.

1 | INTRODUÇÃO

O Brasil no decorrer dos anos tem investido especialmente nos serviços de Atenção Primária à Saúde (APS), promovendo estratégias preventivas e de promoção da saúde (PEDRAZA *et al.*, 2018). Estes serviços voltados para a APS estão em crescimento desde a implantação da Estratégia de Saúde da Família (ESF), garantindo o atendimento a toda população, reduzindo assim, as desigualdades de acesso (RÊGO *et al.*, 2018).

Na atual perspectiva, a Estratégia de Saúde da Família (ESF), tem como objetivo incorporar e reafirmar os princípios do SUS, com ênfase na atenção primária à saúde, favorecendo o acesso da população aos serviços de saúde e assegurando atributos da APS, como a longitudinalidade e integralidade na atenção prestada aos usuários (ALVES; AERTS, 2011). Além de que, a ESF favorece a expansão e consolidação da APS sendo porta de entrada para o diagnóstico e resolutividade das necessidades de saúde da população (RÊGO *et al.*, 2018; BRASIL, 2017).

Acesso e acessibilidade são considerados desafios contemporâneos da organização do SUS (TRAD; CASTELLANOS; GUIMARÃES, 2012), na literatura científica disponível, é possível encontrar alguns estudos que utilizam tanto o termo acesso e acessibilidade como sinônimos, enquanto outros fazem a diferenciação de significados (ALBUQUERQUE *et al.*, 2014). O acesso está relacionado à disponibilidade dos serviços de saúde pela perspectiva

da oferta (TRAD; CASTELLANOS; GUIMARÃES, 2012), a acessibilidade remete-se às características dos recursos de saúde disponíveis e as características da população, para que estes serviços sejam facilmente utilizados pelos usuários, de acordo com suas necessidades, considerando os limites de espaço e tempo (CLEMENTINO; MIRANDA, 2010; OLIVEIRA *et al.*, 2012). Além disso, a acessibilidade é ponderada como uma temática fundamental nos processos de avaliação em saúde, pois trata da disponibilidade e distribuição social dos recursos (OLIVEIRA *et al.*, 2012).

Donabedian (2003), apresenta a acessibilidade dividida em duas dimensões: a geográfica e a sócio-organizacional. A acessibilidade sócio-organizacional está ligada a todas as particularidades da oferta que tanto podem facilitar ou dificultar a capacidade dos usuários de usufruírem os serviços de saúde. Dentro dessa dimensão, os serviços precisam ser oportunos, contínuos, que atendam à demanda real e que sejam capazes de garantir o acesso aos outros níveis de atenção.

Aspectos organizacionais estão associados à acessibilidade, principalmente as características de funcionamento dos serviços de saúde, tais como; tempo de agendamento da consulta, horário de funcionamento dos serviços, escuta dos profissionais da recepção e de nível superior, identificação do Agente Comunitário de Saúde (ACS) e implantação do acolhimento como mecanismo facilitador do acesso (ALBUQUERQUE *et al.*, 2014; OLIVEIRA *et al.*, 2012). Tais características também são vistas como barreiras organizacionais, e refletem acerca da resistência que o espaço e a oferta de atendimento impõem aos usuários, visto que, a presença de dias específicos para a marcação de consultas, filas para atendimento e dias específicos para atendimento, são considerados obstáculos para a Atenção Primária à Saúde (CUNHA; VIEIRA-DA-SILVA, 2010; MARTINS *et al.*, 2019).

É primordial que a Atenção Primária à Saúde seja conduzida pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, do vínculo, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social (BRASIL, 2017). O termo acessibilidade abarca dimensões socioeconômicas, organizacionais, geográficas, culturais e políticas de contexto social e assistencial, que podem se manifestar como barreiras no atendimento das necessidades dos usuários, efetivos e/ou potenciais do sistema de saúde. Além disso, a acessibilidade é mensurada pela relação da resistência imposta por essas barreiras e a força de superação dos usuários (MENDES *et al.*, 2012). Sendo assim, com o auxílio de novos estudos sistematizados que abordem essa temática, será possível identificar quais as barreiras prejudicam o acesso são mais corriqueiras nas unidades de saúde. A fim de que, as políticas públicas sejam utilizadas com o intuito de aprimorar a acessibilidade aos serviços de saúde, contribuindo assim com a melhoria da qualidade da APS.

Dessa forma, este estudo tem por objetivo analisar na literatura científica a acessibilidade sócio-organizacional nos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil.

2 | METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de uma revisão de literatura do tipo integrativa, que pretende responder a seguinte pergunta de investigação: O que a literatura científica disponível traz acerca da acessibilidade sócio-organizacional nos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil?

A revisão integrativa viabiliza a síntese de diversos estudos publicados, permitindo assim o alcance de conclusões gerais acerca de um determinado assunto. Para a elaboração desse tipo de estudo é fundamental o rigor metodológico, além de que, é importante compreender as seis etapas da realização de uma revisão integrativa: identificação do tema e questão de pesquisa para a revisão; estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão de estudos; categorização; avaliação; interpretação dos resultados dos estudos e a apresentação da revisão (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

A coleta de dados foi realizada de maio a junho de 2020, a seleção dos artigos se deu por meio das bases de dados disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), através da seguinte estratégia de busca (“acesso aos serviços de saúde” OR acessibilidade) AND (“atenção primária à saúde” OR “estratégia de saúde da família”).

Os critérios de inclusão para essa revisão foram os artigos disponíveis em texto completo, publicados no idioma português, realizados no Brasil, publicados nos últimos dez anos (2010 - 2020) e que abordassem a temática proposta. Foram excluídos os artigos que não estavam em texto completo, artigos duplicados, que não abordassem a temática proposta, revisões de literatura, assim como, artigos em outros idiomas, produzidos em outros países ou que fossem artigos que apresentassem estudos comparativos entre Brasil e outros países.

Para a seleção dos estudos, a leitura do título e resumo dos 275 estudos previamente selecionados foi realizada, adotando os critérios de inclusão e exclusão. 170 estudos foram excluídos por não corresponderem com a temática abordada, 18 se tratavam de revisões de literatura e 18 eram artigos duplicados. Após a leitura dos estudos na íntegra e a retirada de três estudos que não obtivemos acesso, totalizou-se 34 estudos como amostra final.

Estes foram separados de acordo com as bases de dados disponíveis, os anos de publicação, a metodologia do estudo e a forma que discutia a acessibilidade sócio-organizacional nos serviços de saúde. Abaixo segue o fluxograma elaborado para uma melhor compreensão. (Figura 1).

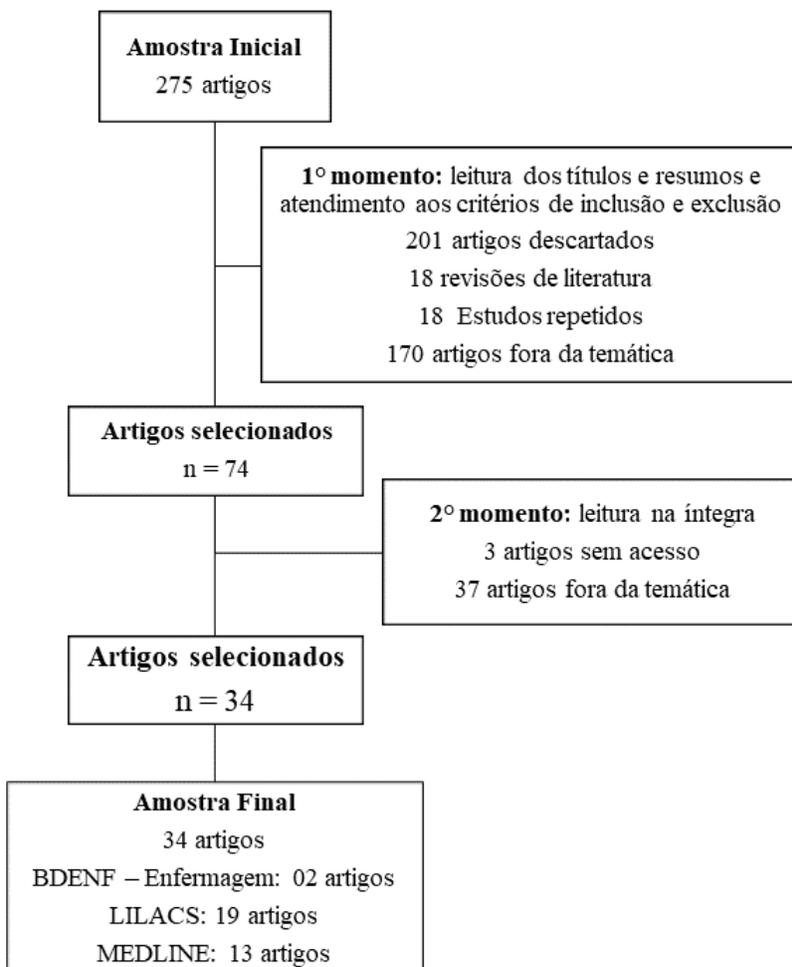


Figura 1: Fluxograma da metodologia empregada para a seleção dos estudos

Fonte: elaboração dos autores

3 | RESULTADOS

Após análise metodológica e leitura dos artigos na íntegra, foram selecionados 34 artigos que atenderam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos. Percebe-se que os estudos estão publicados e distribuídos em apenas três bases de dados: dezanove na Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) (55,9%); treze na *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE) (38,2%) e dois na Base de Dados de Enfermagem (BDENF) (5,9%). (Gráfico 1).

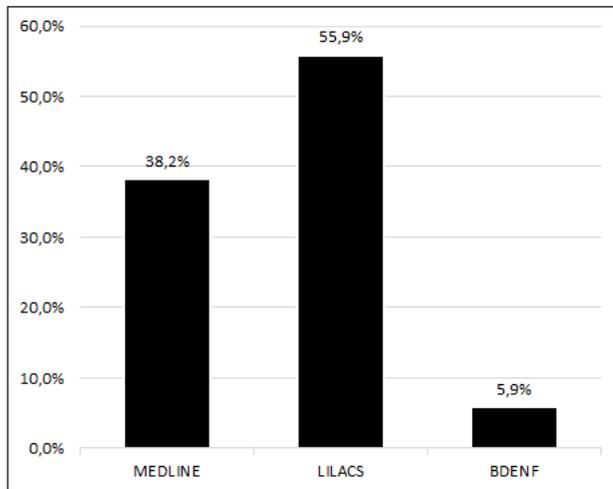


Gráfico 1: Percentual da distribuição das bases de dados

Fonte: elaboração dos autores

De acordo com o ano de publicação no intervalo de dez anos, a distribuição se apresentou da seguinte forma: três estudos no ano de 2010 (8,8%); um em 2011 (2,9%); três em 2012 (8,8%); três em 2013 (8,8%); sete em 2014 (20,6%); dois em 2015 (5,9%); um em 2016 (2,9%); quatro em 2017 (11,8%); sete em 2018 (20,6%); três em 2019 (8,8%) e nenhum em 2020. Tal desfalque no ano de 2020 se deve por conta de a coleta de dados ter sido realizada no início do ano, então não havia muitos estudos publicados. (Gráfico 2).

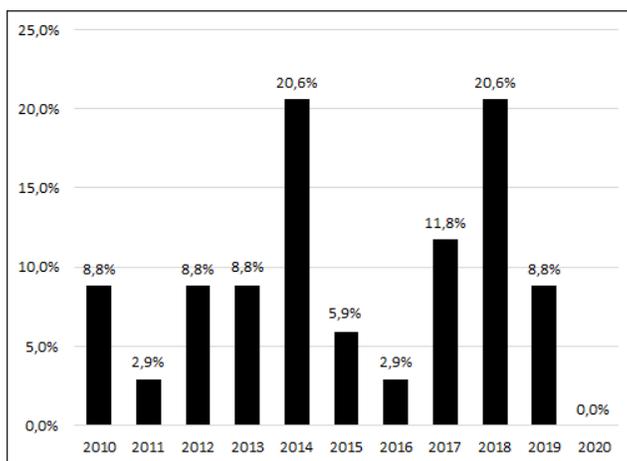


Gráfico 2: Percentual da distribuição ao longo dos 10 anos

Fonte: elaboração dos autores

Em relação a abordagem dos estudos selecionados, verifica-se um maior contingente de estudos quantitativos (73,5%) e qualitativo (26,5%). Na análise do tipo de estudo e com relação aos objetivos do estudo, observa-se que 70,6% dos estudos são transversais, seguidos dos estudos descritivos (20,6). (Gráfico 3).

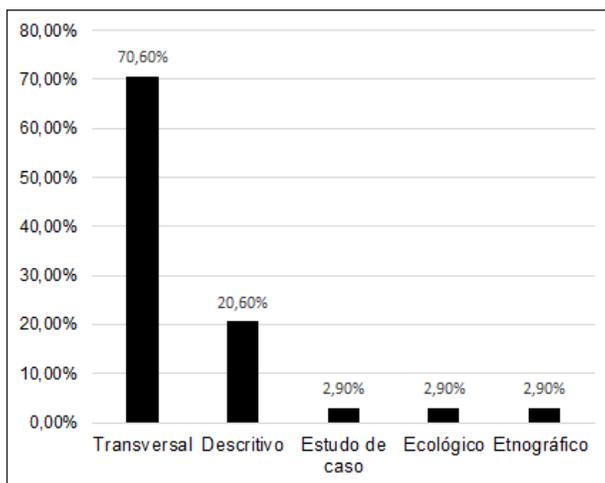


Gráfico 3: Distribuição dos estudos segundo tipo e objetivos dos estudos.

Fonte: elaboração dos autores

Os artigos discutem a respeito da acessibilidade sócio-organizacional de diferentes formas, visto que, muitos autores utilizam o termo acesso e acessibilidade como sinônimos (MARIN; MORACVICK; MARCHIOLI, 2014; SILVA; VIEIRA, 2014; VANDERLEI; NAVARRETE, 2013). Outros trazem a acessibilidade como uma dimensão do acesso (SOUSA *et al.*, 2014; LIMA; ASSIS, 2010; LIMA *et al.*, 2015; PINTO; GIOVANELLA, 2018; MARQUES *et al.*, 2014; MARTINS *et al.*, 2019), ou como um dos atributos essenciais da APS (SANTOS *et al.*, 2017).

É importante ressaltar que, apesar de os estudos estabelecerem abordagens diferentes, tudo que é voltado para a funcionalidade dos serviços de saúde, tais como horário de funcionamento das unidades, presença de filas para marcação de consultas, escuta dos profissionais das unidades, existência de práticas de acolhimento, dentre outros, estão inteiramente relacionados à acessibilidade sócio-organizacional (OLIVEIRA *et al.*, 2012; CLEMENTINO; MIRANDA, 2010; ALBUQUERQUE *et al.*, 2014).

Para uma melhor discussão, os artigos foram categorizados e separados em três categorias: Avaliação dos serviços de saúde (29%); Acesso aos serviços de saúde (44%) e Acessibilidade sócio-organizacional nos serviços de saúde (26%) (Gráfico 4).

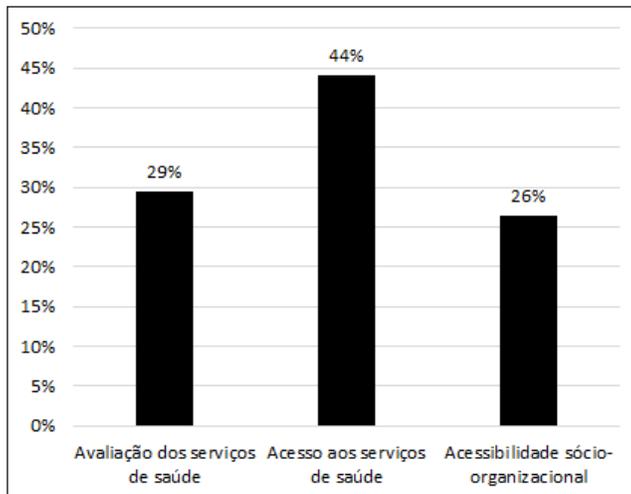


Gráfico 4: Percentual dos estudos de acordo com a categoria

Fonte: elaboração dos autores

Sendo assim, será abordado de uma forma mais ampla a respeito da discussão das categorias que compõem esse estudo, evidenciando os aspectos mais relevantes dos artigos selecionados.

4 | DISCUSSÃO

Categoria 1 – Avaliação dos serviços de saúde

Dentro dessa categoria estão inseridos os artigos voltados para avaliação dos serviços de saúde, no qual trazem a acessibilidade sócio-organizacional como componente fundamental para uma boa avaliação dos serviços, estando dentro dos atributos da APS. Assim, os serviços de saúde devem ser constantemente avaliados, pois a acessibilidade no processo de avaliação, leva em conta as dimensões de natureza geográfica, organizacional, sociocultural e econômica (CLEMENTINO; MIRANDA, 2010).

Araújo *et al.* (2014), afirmam que a acessibilidade representa a ausência de barreiras organizacionais para que os usuários consigam atenção à saúde, tais como a delimitação de dias e horários de funcionamento.

Estudos demonstram que a avaliação dos serviços de saúde relacionada a categoria da acessibilidade, apresentou o pior escore médio dentre todos os outros componentes avaliados. Destacam-se os itens de horário limitado de atendimento, relacionados com a provisão de atenção à noite, nos finais de semana e feriados, se o usuário adoecer fora do horário de funcionamento da unidade de saúde, terá que recorrer a outro serviço de saúde (ARAÚJO *et al.*, 2014; GOMES; FRACOLLI, 2019). Um estudo voltado para a

avaliação dos serviços de saúde destinados à população quilombola, revelou que quase todos os atributos da atenção primária não estão adequadamente presentes no processo assistencial. No que diz respeito a acessibilidade como dimensão do acesso, a mesma apresentou escore insatisfatório, demonstrando a presença de barreiras que dificultam o acesso das crianças aos serviços de saúde (MARQUES *et al.*, 2014).

Outros pontos relacionados a acessibilidade sócio-organizacional e que limitam o atendimento é o fato de os usuários esperarem muito tempo para agendar uma consulta e têm que falar com muitas pessoas para que o agendamento seja efetivado. Além disso, muitas vezes o usuário precisa se deslocar até a unidade de referência para que seja realizado esse agendamento, tendo que faltar ao trabalho e à escola (SHIMIZU; RAMOS, 2019; CAMPOS *et al.*, 2014). A inexistência de um telefone para a marcação de consultas ou para pedir informações quando a unidade de saúde se encontra fechada também se tornam barreiras organizacionais relativas ao acesso que comprometem a qualidade do cuidado na APS (VIDAL *et al.*, 2018).

Um estudo ressalta que a maioria das unidades de APS do Brasil não funcionam no período noturno, e o agendamento de consultas de referência para outro nível de atenção é realizado por uma central de marcação, sendo que, as consultas nem sempre são agendadas em um tempo hábil para que seja disponibilizada a assistência necessária, prejudicando o cuidado integral. O somatório destes fatores exprime que a extensão do atributo de acessibilidade se torna considerado como insatisfatório para atender às necessidades dos usuários (SANTOS *et al.*, 2017).

A seguir será apresentado uma análise de estudos realizados nas regiões e unidades da federação brasileira, que trazem evidências a respeito da presença de barreiras organizacionais nos serviços de APS, suas diferenças regionais e como a qualidade da acessibilidade é crucial para um bom funcionamento das unidades de saúde.

Santiago *et al.* (2013) abordam em seu estudo que a avaliação da acessibilidade na dimensão sócio-organizacional se mostrou prejudicada nos serviços de saúde da APS de Recife, PE. Isso se deu pela grande insatisfação dos usuários com os tempos de espera relativos ao agendamento de consulta especializada e realização de consulta na própria unidade de saúde, comprometendo assim, a garantia do acesso à atenção especializada em tempo oportuno e resolutivo.

Um estudo realizado em caráter nacional englobou todos os municípios de pequeno porte que aderiram ao Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ). Destaca-se que nos pequenos municípios da região Nordeste, os serviços de saúde apresentam problemas de acessibilidade organizacional, destacando a marcação de consulta, que são em dias e horários fixos, assim como, horário de funcionamento das unidades que não se adequam às necessidades dos usuários e, principalmente, pelas unidades de saúde não funcionarem nos cinco dias úteis da semana. Os resultados destes estudos manifestam descontentamento quanto a demora do atendimento e da resolução de

seus problemas de saúde, além da inexistência de um telefone para marcação de consultas ou pedir informações (CARVALHO *et al.*, 2018, CAMPOS *et al.*, 2014, SHIMIZU; RAMOS, 2019).

Tais acontecimentos entram em discordância com a nova Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), visto que a mesma declara que os horários e dias de funcionamento devem ser organizados de uma forma que garanta amplamente o acesso aos serviços de saúde e o vínculo entre profissionais e usuários (BRASIL, 2017).

Em contrapartida, nas regiões Sul e Sudeste, os municípios de pequeno porte apresentaram características positivas, relacionadas ao funcionamento das unidades básicas de saúde durante todos os dias da semana, inclusive aos sábados e/ou domingos, ao horário de funcionamento das unidades de saúde atender às necessidades dos usuários e à realização da marcação de consultas. Sendo assim, os usuários das regiões Sul e Sudeste avaliaram mais positivamente a acessibilidade sócio-organizacional dos serviços de APS do que os usuários das outras regiões do país (CARVALHO *et al.*, 2018), vale ressaltar uma possível adequação nos horários e dias de funcionamento que atendam às necessidades daqueles usuários que não têm disponibilidade para procurarem o serviço em dias e horários comerciais.

Um estudo realizado em Santo Antônio de Jesus, BA, relata uma situação bem divergente de todos os outros estudos, a maioria dos usuários entrevistados se mostraram satisfeitos, isso demonstra que as barreiras de acessibilidade à APS estão sendo quebradas e os usuários têm acesso aos serviços de acordo com suas necessidades. Os resultados do estudo apontam melhorias no acesso aos serviços de saúde após a implantação da ESF nos distritos sanitários, essa implantação possibilitou a ampliação do acesso e assim da acessibilidade, uma vez que, a unidade de saúde está próxima a residência dos usuários. Essa avaliação está de acordo com a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) que coloca a ESF como a porta de entrada acessível dos usuários aos serviços de saúde (CRUZ *et al.*, 2017, BRASIL, 2012).

Fica expresso o quão fundamental será implantar mudanças no sentido de melhorar a acessibilidade nos serviços de saúde. Alterações na forma de agendamento de consultas contribuem neste aspecto. As equipes de ESF têm buscado melhorar a acessibilidade, permitindo assim, um maior equilíbrio entre a capacidade de oferta e demanda dos serviços de saúde, reduzindo o tempo de espera para consultas (VIDAL *et al.*, 2018).

A percepção dos usuários frente a avaliação dos serviços de saúde é fundamental, pois produz informações a respeito dos serviços prestados. Os estudos abordados revelam a presença de fragilidades na estrutura, processo e resultados, que geram impactos negativos na melhoria da saúde da população. É evidente que essas fragilidades impactam na acessibilidade aos serviços de saúde, visto que as avaliações demonstram que a acessibilidade apresenta um desempenho baixíssimo em comparação aos outros atributos da APS (GOMES; FRACOLLI, 2019; ARAÚJO *et al.*, 2014; SHIMIZU; RAMOS, 2019).

Categoria 2 – Acesso aos serviços de saúde

Martins *et al.*, (2019) apresentam o acesso como um dos elementos do sistema de saúde, composto por características organizacionais e geográficas, que podem facilitar ou dificultar a entrada dos usuários nos serviços de saúde. Além de que, envolve elementos que se configuram como condição essencial à transformação da realidade e ao atendimento aos direitos de cidadania, representando um grande avanço no atendimento aos usuários menos favorecidos (MARIN; MORACVICK; MARCHIOLI, 2014).

É importante salientar que embora os estudos utilizem o termo acesso, este é utilizado como sinônimo de acessibilidade e indicam o grau de facilidade ou dificuldade que os usuários obtêm cuidados de saúde, além de estarem relacionados à dimensão sócio-organizacional: presença de filas de espera, tempo de espera pela consulta, entre outros fatores.

Um dos estudos dessa categoria, avalia uma unidade básica tradicional (UBST) e outra com a ESF incorporada, foi notável que na verificação da acessibilidade, a maioria dos aspectos pontuados tiveram uma avaliação positiva, sendo que os usuários da ESF se mostraram mais satisfeitos quando comparados aos usuários da Unidade Básica de saúde tradicional. Porém a demora em marcar uma consulta médica, está inteiramente associada com a restrição de horários de funcionamento das unidades de saúde (MARIN; MORACVICK; MARCHIOLI, 2014).

Um estudo realizado com a população de adolescente e jovens, aborda alguns fatores associados a acessibilidade sócio-organizacional, vistos como potenciais dificultadores do acesso, tais como: não atendimento no mesmo dia da marcação da consulta e a existência de filas e dias específicos para a realização da marcação da consulta. Quando os problemas relacionados à acessibilidade organizacional são persistentes, estes demonstraram afastar o público-alvo do estudo dos serviços da Estratégia de Saúde da Família. Um achado importante deste estudo é que os usuários entrevistados relatam que conhecem o Agente Comunitário de Saúde (ACS), este se mostra como comunicador entre o usuário e a unidade de saúde, facilitando assim, o acesso aos serviços (MARTINS *et al.*, 2019, BRASIL, 2017).

Reis *et al.* (2013) propõem que melhorias sejam implementadas a respeito dos indicadores relacionados ao tempo de espera pela consulta e disponibilidade de medicamento, visto que se mostraram insatisfatórios. Neste estudo, os usuários relatam que muitas vezes perdem o dia de trabalho para serem atendidos. Conforme a nova PNAB, o planejamento dos horários de funcionamento precisa ser revisto, para que os usuários possam ser atendidos em horário alternativo ao seu horário de trabalho. Um mecanismo facilitador seria a abertura da agenda aos sábados, possibilitaria a acessibilidade e a maior utilização da APS (BRASIL, 2017).

A literatura dispõe de estudos sobre as questões de acesso aos serviços voltados para populações específicas, com necessidades de saúde semelhantes, a exemplo de

pesquisas direcionadas para pacientes com tuberculose. Os fatores que influenciam diretamente na acessibilidade de tipo específico de pacientes, estão inteiramente ligados aos horários rígidos e limitados, e as formas de marcação de consultas, que na maioria das vezes é somente presencial, dificultando assim o acesso efetivo na APS. Os autores reconhecem que existe a necessidade da capacitação dos profissionais de saúde a respeito do diagnóstico da tuberculose (QUINTERO *et al.*, 2018; LOUREIRO *et al.*, 2014; NEVES *et al.*, 2016).

Silva & Vieira (2014), apresentaram o acesso ao cuidado à saúde da criança e identificaram barreiras funcionais que dificultaram o cuidado, Lima *et al.* (2015) expressam em seu estudo o descontentamento dos usuários frente aos serviços oferecidos pela APS no Recife, PE. Entre as barreiras apontadas em ambos os estudos, destacam-se: a organização dos serviços relacionados aos dias e horários de atendimento, os usuários precisam chegar muito cedo à unidade, pernoitar ou madrugar, e esperar horas para conseguir pegar uma ficha, a falta de atendimento no turno da noite e nos finais de semana e a forma de agendamento de consultas, pois os dias são limitados. Os usuários também apontaram o reduzido número de visitas domiciliares realizadas tanto pelos profissionais de nível superior quanto pelos Agentes Comunitários de Saúde (LIMA *et al.*, 2015), haja vista que o ACS tem o dever de informar os usuários a respeito das datas e horários de consultas e exames agendados (BRASIL, 2017). Tais características se mostram como dificultadores do acesso aos serviços.

Na realidade estudada por Sousa *et al.* (2014), verificou-se a demora no agendamento, a baixa oferta de consultas especializadas e exames complementares nos serviços de referência, são alguns dos aspectos que restringem o acesso dessa população à rede de serviços de saúde.

Sob a ótica dos profissionais das Unidades de Saúde de um município do sudoeste goiano, o estudo avaliou os atributos da APS (acessibilidade à assistência, longitudinalidade, integralidade e coordenação da assistência; orientação familiar, orientação comunitária e competência cultural). Evidenciou-se que todos os outros atributos demonstraram uma avaliação satisfatória, exceto a acessibilidade, que apresentou uma pontuação mais baixa. Não existem horários alternativos nem flexíveis para atender os usuários que trabalham durante o dia e as consultas nem sempre são agendadas em tempo hábil para disponibilizar a assistência necessária. Tais fatores comprovam que a extensão do atributo acessibilidade é insatisfatória para atender as necessidades dos usuários (SANTOS *et al.*, 2017).

Sendo assim, é primordial facilitar o acesso dentro dos limites geográficos de cada território social, integrando serviços e práticas por meio da referência e contra referência na rede SUS (ASSIS; JESUS, 2012).

Categoria 3 – Acessibilidade sócio organizacional

Dentro da dimensão sócio-organizacional, a acessibilidade refere-se aos elementos

estruturais dos serviços que interferem na relação destes com os usuários, tais como, o tempo de espera para o atendimento. São considerados aspectos organizacionais, que dificultam ou facilitam os esforços dos usuários em obter atendimento (DONABEDIAN, 1988). Starfield (2002), reitera que a acessibilidade se configura como elemento estrutural necessário para que a atenção ao primeiro contato seja alcançada, possibilitando assim, a chegada das pessoas aos serviços. Os fatores relativos à acessibilidade sócio-organizacional (tempo de espera para a marcação de consulta e para o atendimento, facilidade na realização de exames e aquisição de medicamentos) são apontados como atributos essenciais que garantem a qualidade da APS.

Reconhecendo a importância da acessibilidade nos serviços de saúde, Vieira-da-Silva *et al.* (2010), avaliaram a acessibilidade após a implantação de um programa voltado para a melhoria da acessibilidade e do acolhimento aos usuários da rede básica de Salvador, BA. A acessibilidade e o acolhimento são fatores considerados eficientes para que os usuários consigam ter acesso aos serviços de saúde, conforme suas necessidades. Posteriormente a implantação do programa, as unidades selecionadas mostraram avanços, tais como: extinção de filas evitáveis, a marcação de consultas por telefone, a implantação do profissional de nível médio na recepção, diminuição do tempo de espera na fila e no tempo entre agendamento e realização da consulta.

Em contrapartida, um outro estudo realizado em um distrito sanitário de Salvador, BA, os autores identificam problemas atrelados à acessibilidade sócio-organizacional, como o longo tempo de espera para a realização da consulta e o tempo de agendamento da consulta, esses tipos de problemas afastam o usuário dos serviços de saúde. Todavia, outros pontos foram referidos como facilitadores para o acesso, como o horário de funcionamento da unidade de saúde, a escuta pelos profissionais da recepção e escuta dos profissionais de nível superior (OLIVEIRA *et al.*, 2012).

Mendes *et al.* (2012) abordam a respeito da acessibilidade sócio-organizacional fazendo um comparativo entre duas Unidade Básicas de Saúde de diferentes modalidades da APS, sendo uma tradicional (UBST) e outra com a ESF incorporada. Os usuários de ambas as unidades demonstram grande descontentamento em relação aos tempos de espera, com tempo de espera de mais de 15 dias para conseguir o atendimento após a marcação da consulta. Em contrapartida, os usuários declaram satisfação em relação a marcação de consulta ser realizada na própria unidade, ao recebimento de medicação e a facilidade para realização de exames, sendo considerados aspectos facilitadores ao acesso aos serviços de saúde.

Um segundo estudo realizado em Salvador, BA teve como foco a acessibilidade à atenção primária de famílias negras. Aspectos relacionados a deficiências organizacionais ou insatisfação com a forma de organização dos serviços, foram relatados como eventuais barreiras ou obstáculos que interpõem entre os usuários e o serviço. O elevado tempo de espera na unidade ou no agendamento de consultas e/ou procedimentos e o horário restrito

as consultas médicas ou odontológicas, foram os principais pontos para a insatisfação das famílias. O estudo destaca que os entrevistados declaram realizar o agendamento em unidades diferentes, com o objetivo de driblar a demora da marcação de consultas. É importante ressaltar que, a questão voltada para o étnico-racial foi raramente ligada à acessibilidade aos serviços (TRAD; CASTELLANOS; GUIMARÃES, 2012), tal achado corrobora com outro estudo (MARTINS *et al.*, 2019).

Costa *et al.* (2017) abordam em seu estudo a acessibilidade das mulheres rurais que vivenciam situações de violência. Comprovou-se que a acessibilidade, dentro da qualidade de direitos de cidadania, é limitada para as mulheres em contextos rurais, isso ocorre diante das iniquidades urbano/rurais, às distâncias geográficas e à oferta de serviços. Estes são resultados das desigualdades na oferta pública e da existência de opções por recursos assistenciais. O quesito (des) atenção dos profissionais foi apontado como limitador do acesso, dentro da dimensão da acessibilidade sócio-organizacional, esse item está inteiramente relacionado com a escuta dos profissionais da recepção e dos profissionais de nível superior, sendo fundamental qualificá-los para uma prática mais acolhedora.

As evidências apontadas por Santos *et al.* (2015) mostram que os motivos que impedem os homens a procurarem os serviços de saúde estão relacionados a fatores institucionais relacionados com a organização de horário de funcionamento das unidades de Saúde da Família, pois não atendem às necessidades do grupo masculino. Os homens na faixa etária produtiva não fazem uso dos serviços de saúde por inconveniência de ter que faltar ao trabalho, outro achado deste estudo, é o fato dos entrevistados afirmarem não ter recebido nenhum tipo de orientação do Agente Comunitário de Saúde (ACS) a respeito do funcionamento da unidade de saúde. A acessibilidade da classe masculina à unidade de atenção primária à saúde ainda não acontece conforme determina a política de atenção integral à saúde do homem.

Algumas literaturas relatam sobre a acessibilidade sócio-organizacional no ponto de vista de usuários portadores de patologias, a exemplo da tuberculose. A satisfação do usuário está inteiramente ligada ao relacionamento que se estabelece entre o profissional e o usuário, dois estudos identificaram que essa satisfação está associada ao fato dos usuários terem acesso à consulta médica e odontológica, sem longa espera, além do acesso aos medicamentos. Os usuários relataram dificuldades no agendamento das consultas, sendo necessário madrugar para que seja garantido o atendimento. Além disso, os horários rígidos e limitados e as formas quase sempre presenciais de marcação de consultas, se mostram como barreiras organizacionais inteiramente atreladas à acessibilidade, o que impedem o acesso aos serviços de saúde (PAIVA *et al.*, 2014; CLEMENTINO; MIRANDA, 2010).

As evidências apontadas pelos estudos desta categoria abarcam os mecanismos que facilitam e dificultam o acesso aos serviços de saúde, grande parte desses mecanismos estão voltados para a acessibilidade sócio-organizacional, que se tornam barreiras

organizacionais, quanto esta se mostra ineficaz. A não existência de uma infraestrutura organizacional e sistematizada impede que os usuários sejam atendidos conforme as suas necessidades de saúde. É explícito em um estudo que a organização da APS como porta de entrada dos serviços, articulada a uma central de marcação de consultas especializada, deveria funcionar como facilitador do uso dos serviços pelos usuários a fim de aumentar a acessibilidade (CUNHA; VIEIRA-DA-SILVA, 2010).

5 | CONCLUSÃO

Conclui-se que a acessibilidade sócio-organizacional na Atenção Primária no Brasil enfrenta muitos problemas que repercutem no não ou na dificuldade de acesso do usuário a este tipo de serviços de saúde. As pesquisas levantam a questão da necessidade de estudos que explorem a dimensão sócio-organizacional da acessibilidade de forma mais profunda e detalhada, a fim de certificar as evidências sobre a influência da acessibilidade na forma de funcionamento dos serviços de saúde.

A análise dos artigos permitiu concluir que é fundamental o desenvolvimento de novos estudos e políticas públicas que favoreçam a acessibilidade sócio-organizacional, visto que a mesma se mostrou como um excelente indicador da qualidade dos serviços de saúde. Sendo assim, fica claro que o conhecimento a respeito da organização e do funcionamento dos serviços de saúde, são necessários para fortalecer suas potencialidades e assim, superar os desafios existentes.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, M. S. V. *et al.* **Acessibilidade aos serviços de saúde: uma análise a partir da Atenção Básica em Pernambuco.** SAÚDE DEBATE, Rio de Janeiro, v. 38, n. Especial, p. 182-194, out. 2014.
- ALVES, G. G.; AERTS, D. **As práticas educativas em saúde e a Estratégia Saúde da Família.** Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v.16, n.1, p.319-325, jan. 2011.
- ARAÚJO, L. U. A. *et al.* **Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde sob a perspectiva do idoso.** Ciência & Saúde Coletiva, [s. l.], v. 19, n. 8, p. 3521-3532, 2014.
- ASSIS, M. M. A.; JESUS, W. L. A. **Acesso aos serviços de saúde: abordagens, conceitos, políticas e modelo de análise.** Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v.17, n.11, p.2865-2875, nov. 2012.
- BRASIL. Portaria Nº 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).** Brasília (DF), 2017.
- 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, out. 2014.

CARVALHO, B. R. **Avaliação do acesso às unidades de atenção primária em municípios brasileiros de pequeno porte.** Cad. Saúde Colet., Rio de Janeiro, v. 26, n. 4, p. 462-469, 2018.

CLEMENTINO, F. S.; MIRANDA, F. A. N. **Acessibilidade: identificando barreiras na descentralização do controle da tuberculose nas unidades de Saúde da Família.** Rev. Enferm. UERJ, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 584-90, out./dez. 2010.

COSTA, M. C. *et al.* **Mulheres rurais e situações de violência: fatores que limitam o acesso e a acessibilidade à rede de atenção à saúde.** Rev. Gaúcha Enferm, [s. l.], v. 38, n. 2, ed. 59553, 2017.

CRUZ, J. S. *et al.* **Avaliação do acesso à Estratégia Saúde da Família na perspectiva dos usuários no município de Santo Antônio de Jesus-Bahia, Brasil.** Rev. Salud Pública., [s. l.], v. 19, n. 5, p. 641-648, 2017.

CUNHA, A. B. O.; VIEIRA-DA-SILVA, L. M. **Acessibilidade aos serviços de saúde em um município do Estado da Bahia, Brasil, em gestão plena do sistema.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 26, n. 4, p. 725-737, abr. 2010.

SANTOS, A. dos S. *et al.* **Análise da acessibilidade masculina aos serviços de Atenção Primária à Saúde (APS) em um município do Nordeste da Bahia, Brasil.** Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm, [s. l.], v. 5, n. 1, p. 26-34, 2015.

DONABEDIAN, A. **Los espacios de La Salud: Aspectos fundamentales de La organización de La atención médica.** México DF: Fondo de Cultura Económica; 1988.

DONABEDIAN, A. **An introduction to quality assurance in health care.** New York: Oxford University, 2003.

GOMES, M. F. P.; FRACOLLI, L. A. **Avaliação da Estratégia Saúde da Família na região de Presidente Prudente - SP, Brasil.** O Mundo da Saúde, São Paulo, v. 43, n. 2, p. 306-325, 2019.

LIMA, S. A. V. *et al.* **Elementos que influenciam o acesso à atenção primária na perspectiva dos profissionais e dos usuários de uma rede de serviços de saúde do Recife.** Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 25, n. 2, p. 635-656, 2015.

LIMA, W. C. M. B.; ASSIS, M. M. A. **Acesso restrito e focalizado ao programa saúde da família em Alagoinhas, Bahia, Brasil: demanda organizada para grupos populacionais específicos x demanda espontânea.** Revista Baiana de Saúde Pública, [s. l.], v. 34, n. 3, p. 439-449, jul./set. 2010.

LOUREIRO, R. B. *et al.* **Acesso ao diagnóstico da tuberculose em serviços de saúde do município de Vitória, ES, Brasil.** Ciência & Saúde Coletiva, [s. l.], v. 19, n. 4, p. 1233-1244, 2014.

MARIN, M. J. S.; MORACVICK, M. Y. A. D.; MARCHIOLI, M. **Acesso aos serviços de saúde: comparação da visão de profissionais e usuários da atenção básica.** Ver. Enferm. UERJ, Rio de Janeiro, v. 22, n. 5, p. 629-36, set./out. 2014.

MARTINS, M. M. F. *et al.* **Acesso aos serviços de atenção primária à saúde por adolescentes e jovens em um município do Estado da Bahia, Brasil.** Cad. Saúde Pública, [s. l.], v. 35, n. 1, ed. 00044718, 2019.

MENDES, A. C. G. *et al.* **Acessibilidade aos serviços básicos de saúde: um caminho ainda a percorrer.** *Ciência & Saúde Coletiva*, [s. l.], v. 17, n. 11, p. 2903-2912, 2012.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVÃO, C. M. **Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem.** *Texto contexto - Enferm.*, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, dez. 2008.

NEVES, R. R. *et al.* **Acesso e vínculo ao tratamento de tuberculose na atenção primária em saúde.** *Rev. Fund. Care Online*, [s. l.], v. 8, n. 4, p. 5143-5149, out./dez. 2016.

OLIVEIRA, L. S. *et al.* **Acessibilidade a atenção básica em um distrito sanitário de Salvador.** *Ciência & Saúde Coletiva*, [s. l.], v. 17, n. 11, p. 3047-3056, 2012.

PAIVA, R. C. G. *et al.* **Acessibilidade ao diagnóstico de tuberculose em município do Nordeste do Brasil: desafio da atenção básica.** *Rev. Eletr. Enf.*, [s. l.], v. 16, n. 3, p. 520-6, jul./set. 2014.

PEDRAZA, D. F. *et al.* **Acessibilidade às Unidades Básicas de Saúde da Família na perspectiva de idosos.** *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v.23, n.3, p. 923-933, mar. 2018.

PINTO, L. F.; GIOVANELLA, L. **Do Programa à Estratégia Saúde da Família: expansão do acesso e redução das internações por condições sensíveis à atenção básica (ICSAB).** *Ciência & Saúde Coletiva*, [s. l.], v. 23, n. 6, p. 1903-1913, 2018.

QUINTERO, M. C. F. *et al.* **Acesso ao diagnóstico da tuberculose em município brasileiro de médio porte.** *Rev. Salud Pública*, [s. l.], v. 20, n. 1, p. 103-109, 2018.

RÊGO, A. S. *et al.* **Acessibilidade ao tratamento da hipertensão arterial na estratégia saúde da família.** *Rev. Gaúcha Enferm.*, [s. l.], v. 39, ed. 20180037, 2018.

REIS, R. S. *et al.* **Acesso e utilização dos serviços na Estratégia Saúde da Família na perspectiva dos gestores, profissionais e usuários.** *Ciência & Saúde Coletiva*, [s. l.], v. 18, n. 11, p. 3321-3331, 2013.

SANTIAGO, R. F. *et al.* **Qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife: a percepção dos usuários.** *Ciência & Saúde Coletiva*, [s. l.], v. 18, n. 1, p. 35-44, 2013.

SANTOS, N. A. *et al.* **AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA POR PROFISSIONAIS DE SAÚDE.** *Rev. APS.*, [s. l.], v. 20, n. 3, p. 339 - 348, jul./set. 2017.

SHIMIZUI, H. E.; RAMOS, M. C. **Avaliação da qualidade da estratégia saúde da família no Distrito Federal.** *Rev. Bras. Enferm.*, [s. l.], v. 72, n. 2, p. 385-392, 2019.

SILVA, R. M. M.; VIERA, C. S. **Acesso ao cuidado à saúde da criança em serviços de atenção primária.** *Ver. Bras. Enferm.*, [s. l.], v. 67, n. 5, p. 794-802, set./out. 2014.

SOUSA, F. O. S. *et al.* **Do normativo à realidade do Sistema Único de Saúde: revelando barreiras de acesso na rede de cuidados assistenciais.** *Ciência & Saúde Coletiva*, [s. l.], v. 19, n. 4, p. 1283-1293, 2014.

STARFIELD, B. **Atenção Primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia.** Brasília: UNESCO, MS; 2002.

TRAD, L. A. B.; CASTELLANOS, M. E. P.; GUIMARÃES, M. C. S. **Acessibilidade à atenção básica a famílias negras em bairro popular de Salvador, Brasil.** Rev. Saúde Pública, [s. l.], v. 46, n. 6, p. 1007-13, 2012.

VANDERLEI, L. C. M.; NAVARRETE, M. L. V. **Mortalidade infantil evitável e barreiras de acesso à atenção básica no Recife, Brasil.** Rev. Saúde Pública, [s. l.], v. 47, n. 2, p. 379-89, 2013.

VIDAL, T. B. *et al.* **Avaliação do desempenho da Atenção Primária à Saúde em Florianópolis, Santa Catarina, 2012: estudo transversal de base populacional.** Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília, v. 27, n. 4, ed. 2017504, 2018.

VIEIRA-DA-SILVA, L. M. *et al.* **Avaliação da implantação de programa voltado para melhoria da acessibilidade e humanização do acolhimento aos usuários na rede básica. Salvador, 2005-2008.** Rev. Bras. Saúde Matern. Infant., Recife, v. 10, Supl. 1, p. S131-S143, nov. 2010.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Alzheimer 170, 193, 194, 195, 197, 198, 199, 201, 202, 203

Anorexia 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11, 12

Aposentadoria 62, 63, 64, 66, 67, 68, 69, 71, 74, 75, 79

Atenção primária à saúde 26, 27, 28, 29, 39, 40, 41, 43, 107

Autoimagem 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51

B

Bulimia 1, 2, 3, 6, 7, 8, 10, 11, 12

C

Câncer 17, 20, 24, 45, 214, 229, 231, 232, 233, 234, 236, 242, 244, 245, 246, 247

Colostomia 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53

Comunicação 9, 18, 22, 45, 75, 87, 88, 115, 190, 191, 208, 216, 218, 220, 222, 223, 224, 225, 226, 229, 231, 234, 242, 244

Cuidador 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203

Cuidados paliativos 204, 205, 206, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 224, 225, 226, 227, 229, 230, 231, 233, 236, 244, 245, 246, 247

D

Distúrbios musculoesqueléticos 77, 78, 80

Doença renal 102, 157, 158, 159, 166, 167, 168

Dor 7, 9, 13, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 50, 72, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 104, 105, 127, 130, 132, 157, 162, 164, 166, 173, 178, 212, 213, 214, 215, 218, 221, 244

E

Educação em saúde 9, 198

I

Infecção de sítio cirúrgico 101, 105, 107, 108

Intolerância à lactose congênita 126, 127, 129, 130, 134

M

Morrer 118, 206, 209, 231, 232, 233, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247

Morte 6, 64, 105, 120, 121, 123, 136, 145, 150, 151, 195, 196, 205, 206, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 219, 223, 231, 232, 233, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248

P

Parada cardiorrespiratória 120, 121, 122, 123, 124, 125
Pediatria 10, 101, 120, 121, 122, 124, 126, 129, 130, 134, 247
Pré-natal 110, 111, 112, 113, 116, 117, 118, 119
Preparo da pele 101, 103, 105, 106
Processo de enfermagem 134

R

Reiki 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25
Revisão integrativa 11, 13, 15, 18, 22, 25, 26, 29, 42, 44, 47, 48, 52, 96, 100, 103, 108, 109, 122, 168, 191, 192, 246, 247
Risco cardiovascular 135, 136, 137, 138, 140, 145, 147, 148

S

Sistema prisional 83, 85, 86, 89, 91, 92
Sistematização da assistência de enfermagem 169, 171

T

Tanatologia 204, 205, 206, 208, 209, 210
Terapia renal substitutiva 157, 158, 159, 167
Toque terapêutico 13, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25
Transtornos alimentares 1, 2, 3, 6, 8, 10, 11
Tratamento fitoterápico 149
Tuberculose 37, 39, 41, 42, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92

Gestão de Serviços de Enfermagem

2

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

 **Atena**
Editora

Ano 2021

Gestão de Serviços de Enfermagem

2

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

 **Atena**
Editora

Ano 2021