



# SERVIÇOS E CUIDADOS EM SAÚDE

Francisca de Fátima dos Santos Freire  
(Organizadora)

  
Ano 2021



# SERVIÇOS E CUIDADOS EM SAÚDE

Francisca de Fátima dos Santos Freire  
(Organizadora)

  
Ano 2021

### **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:** Flávia Roberta Barão  
**Edição de Arte:** Luiza Alves Batista  
**Revisão:** Os Autores  
**Organizadora:** Francisca de Fátima dos Santos Freire

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

S491 Serviços e cuidados em saúde / Organizadora Francisca de Fátima dos Santos Freire. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5983-198-2

DOI 10.22533/at.ed.982211806

1. Saúde. I. Freire, Francisca de Fátima dos Santos (Organizadora). II. Título.

CDD 613

**Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166**

**Atena Editora**

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

[www.atenaeditora.com.br](http://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 obra “Organização Serviços e Cuidados em Saúde”, consiste em uma série de livros da Atena Editora, que tem como objetivo primeiro a discussão de temas científicos, com ênfase na produção da saúde: na gestão e na linha de cuidado da saúde pública. As publicações que compõem esse ensaio são frutos de estudos desenvolvidos em diversas instituições de ensino e pesquisa que resistem na defesa da ciência.

A temática arrolada nos instiga a profundas reflexões e inquietações. Iremos apresentar de forma categorizada e interdisciplinar em quatro volumes. As produções nascem dos estudos, pesquisas, relatos de experiência e/ou revisões que perpassam nos diversos cenários que se produzem saúde, quer seja na gestão ou na atenção.

O primeiro seguimento é destinado a uma análise das estratégias de gestão que são adotadas na Organização dos Serviços e Cuidados em Saúde, destacando-se os desafios e limitações enfrentados pelos atores sociais que estão imersos nos pontos de atenção a saúde. Entendemos, que o cuidado em saúde possui diversos significados e é constituído das ações de profissionais de saúde. No contexto do cenário do Século XXI, com as motivações da Pandemia da Covid-19, se faz imperativo o conhecimento, a habilidade, a resolutividade e a luz ética para gerir saúde, na perspectiva da integralidade do cuidado, no intuito de garantir a qualidade da atenção.

Na segunda seção a ênfase da discussão é direcionada as estratégias da linha de cuidado na atenção primária, secundária e terciária, atentando-se para as estratégias de cuidado para as minorias, para os pacientes críticos e para a reabilitação. Os resultados e discussões defendidos sinalizam a necessidade do fortalecimento das Políticas Públicas, no sentido do financiamento e suporte da rede, para que o objetivo pleiteado possa ser cumprido, tentando diminuir a grande lacuna das iniquidades ainda presentes em nossa sociedade.

No terceiro volume têm destaque o Programa de Atenção Integral a Saúde do Adulto (PAISA), destaca-se que a população adulta e idosa vem apresentando nas últimas décadas um significativo aumento. Assim, justifica-se o espaço de discussão das interfaces da saúde do adulto, com destaque a temas relacionados a violência no trânsito, saúde do trabalhador, terapia antimicrobiana, reabilitação na Covid-19, dentre outros temas tão necessários para o meio acadêmico e social.

O último seguimento, têm destaque as contribuições da Política Nacional de Saúde Mental, a Integralidade do Cuidado e a Política de Humanização na Atenção Psicossocial, enfatizando as contribuições da efetivação de tal política, além disso, essa política visa à constituição de uma rede de dispositivos diferenciados que permitam a atenção ao portador de sofrimento mental no seu território e ainda, ações que permitam a reabilitação psicossocial por meio da inserção pelo trabalho, cultura e lazer. Reafirmando, assim, a

necessidade da formação profissional permanente, que instigue o trabalhador da saúde a reinventar suas ações e ressignificar seus saberes e práticas, criando outras estratégias de cuidado, provocando reflexões contínuas e instituindo mais saberes e práticas que visam a superar os entraves descritos anteriormente.

Que a luz da ciência te incomode profundamente, para que consiga mergulhar na apreciação dos diversos temas instigantes que seguem e que assim, o aprendizado possa contribuir para o aperfeiçoamento do ser e das práticas a exercerem em cada espaço que estiverem, por mais longínquo que seja. Sabemos o quão importante é a divulgação científica, por isso evidenciamos também a estrutura da Atena Editora capaz de oferecer uma plataforma consolidada e confiável para estes pesquisadores exporem e divulguem seus resultados.

Francisca de Fátima dos Santos Freire

## SUMÁRIO

### **CAPÍTULO 1..... 1**

#### **A CULTURA DAS ORGANIZAÇÕES: FATOR ESSENCIAL PARA GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE**

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Rosangela Diniz Cavalcante

Letícia Abreu de Carvalho

Suelen Ferreira de Oliveira

Janmille Valdivino da Silva

Lorrainy da Cruz Solano

**DOI 10.22533/at.ed.9822118061**

### **CAPÍTULO 2..... 13**

#### **A IMPORTÂNCIA DE TER E CONHECER O CARTÃO NACIONAL DE SAÚDE NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA**

Arthur Carvalho Faria

Damila Barbieri Pezzini

Driely Bagliano Honorato

Edson Júnio Brasil de Oliveira

Emanuel Lucas Joaquina Coelho de Carvalho

Felipe Messias Boaventura Alves

Gabrielle Santiago Silva

Gustavo Moraes

Juan Felipe Teixeira Naue

Larissa Martins Leite

Melissa Mariane dos Reis

Raphael de Sousa Dantas Azarias

**DOI 10.22533/at.ed.9822118062**

### **CAPÍTULO 3..... 16**

#### **A ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA À LUZ DO CONCEITO DE DESENVOLVIMENTO DE AMARTYA SEN**

Camila Trevisan Carvalho Comparini

Ana Lúcia de Castro Rodrigues

Núbia de Souza Cintra

Welton de Araújo Cintra Júnior

Daniela de Figueiredo Ribeiro

Lívia Maria Lopes Gazaffi

**DOI 10.22533/at.ed.9822118063**

### **CAPÍTULO 4..... 30**

#### **AVALIAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DO DISTRITO SANITÁRIO OESTE DO MUNICÍPIO DE NATAL/RN (BOAS PRÁTICAS EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE)**

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Thiago Antônio Raulino do Nascimento

Suelen Ferreira de Oliveira

Pryscylla Fideles de Miranda

Letícia Abreu de Carvalho

**DOI 10.22533/at.ed.9822118064**

**CAPÍTULO 5..... 45**

**SATISFAÇÃO E RESPONSABILIDADE RELACIONADAS À TERAPIA ENDODÔNTICA DE CENTROS DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS**

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Anna Paula Serêjo da Costa

Anna Lepríncia Bezerra Pontes

Janmille Valdivino da Silva

Maria Ângela Fernandes Ferreira

**DOI 10.22533/at.ed.9822118065**

**CAPÍTULO 6..... 56**

**CENTROS DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS E ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: DISCUTINDO FLUXOS ASSISTENCIAIS E RESPONSABILIDADE**

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Anna Paula Serêjo da Costa

Anna Lepríncia Bezerra Pontes

Janmille Valdivino da Silva

Maria Ângela Fernandes Ferreira

**DOI 10.22533/at.ed.9822118066**

**CAPÍTULO 7..... 65**

**CONSTRUÇÃO DE UM CHECK LIST DE AVALIAÇÃO DO ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE**

Matheus Rodrigues Rangel

Bárbara de Oliveira Melo

Flávia Christiane de Azevedo Machado

Thiago Antônio Raulino do Nascimento

Suelen Ferreira de Oliveira

Pryscylla Fideles de Miranda

**DOI 10.22533/at.ed.9822118067**

**CAPÍTULO 8..... 78**

**BIOÉTICA E DIREITO MÉDICO: REFLEXÕES E PERSPECTIVAS SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL DO MÉDICO**

Caroline Silva de Araujo Lima

Andreza Maria Pereira Alves

Thaieny Emanuelle Oliveira Lemes

Paula Ariane Toneli Reis

Rafaela da Silva Rosa

Aline Costa Palhares

Paulo Guilherme Alves Gonzaga

Victoria Martins Carrijo

Ana Gabrielly Masson Itacarambi

Clara Luísa Nunes Mota

Cecília Soares Tôres

**DOI 10.22533/at.ed.9822118068**

**CAPÍTULO 9..... 84**

**FORMAS E MODELOS DE FINANCIAMENTO DOS GASTOS EM SAÚDE DA ALA DE GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA EM UM HOSPITAL NO MUNICÍPIO DE ARAGUARI, MINAS GERAIS**

Alessandra Jacó Yamamoto  
Arthur Carvalho Faria  
Clara Bensemann Gontijo Pereira  
Giulia Manuella Resende e Almeida  
Jhonatan Pereira Castro  
Káliston de Moura Torres  
Letícia Alves Bueno  
Luiza Bensemann Gontijo Pereira  
Lucas Ferreira  
Maria Laura Diniz Faleiros  
Nathália Borges de Paiva  
Paula Fleury Jubé Leal

**DOI 10.22533/at.ed.9822118069**

**CAPÍTULO 10..... 94**

**IMPACTO NA SAÚDE DAS PESSOAS E A IMPLANTAÇÃO DA SALA SITUACIONAL EM UMA UNIDADE DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF): RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Roberta Coelho de Marco  
Laura Lima Vargas  
Marta Pereira Coelho

**DOI 10.22533/at.ed.98221180610**

**CAPÍTULO 11..... 115**

**THE ROLE OF THE MICROENVIRONMENT IN PROSTATE CANCER: A SHORT REVIEW**

Júlia Ponte  
Fernando Mendes  
Diana Martins  
Paulo Teixeira

**DOI 10.22533/at.ed.98221180611**

**CAPÍTULO 12..... 124**

**SAZONALIDADE DE LEISHMANIOSE VISCERAL: DESCRIÇÃO EPIDEMIOLÓGICA BASEADA EM FATORES PLUVIOMÉTRICOS DO ESTADO DO TOCANTINS**

Gabriela Sá e Silva  
Guilherme Xavier Cunha  
Rodolfo Lima Araújo

**DOI 10.22533/at.ed.98221180612**

**CAPÍTULO 13..... 133**

**RELAÇÃO ENTRE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA DO AGENTE COMUNITÁRIO DE**

## SAÚDE

Tiago Pereira de Souza  
Paulo Antônio Barros Oliveira

**DOI 10.22533/at.ed.98221180613**

### **CAPÍTULO 14..... 147**

#### **O CUIDADO DA INTEGRALIDADE DO PACIENTE MASTECTOMIZADO NA PERSPECTIVA ESTÉTICA**

Rozemy Magda Vieira Gonçalves  
Terezinha de Fátima Gorreis

**DOI 10.22533/at.ed.98221180614**

### **CAPÍTULO 15..... 154**

#### **O EXERCÍCIO FÍSICO ASSOCIADO À REMISSÃO DO DIABETES MELLITUS TIPO 2**

Anna Lídia Masson Roma  
Antônio Ribeiro da Costa Neto  
Eduarda Ferreira Brantis  
Fábio Bueno Neves  
Gabriel Moraes de Carvalho  
Giovanna Masson Roma  
Juliana Hertel Cardoso de Vasconcelos  
Letícia Paula Correia  
Maria Gabriella Cunha Batista  
Rafaela Pereira Nascimento  
Samuel David Oliveira Vieira  
Ana Cecília Johas Marques da Silveira Leão Vaz

**DOI 10.22533/at.ed.98221180615**

### **CAPÍTULO 16..... 159**

#### **PERFIL CLÍNICO E EPIDEMIOLÓGICO DOS ACIDENTES MOTOCICLÍSTICOS NO ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR DO RECÔNCAVO DA BAHIA NO PERÍODO DE 2014 A 2018**

Paula dos Santos Andrade Ferreira  
Leonardo de Jesus dos Santos  
Graziele Santos Santana Bomfim

**DOI 10.22533/at.ed.98221180616**

### **CAPÍTULO 17..... 172**

#### **PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DA SÍFILIS GESTACIONAL E CONGÊNITA ENTRE 2015 A 2020 NO ESTADO DO TOCANTINS E SUA RELAÇÃO COM A ASSITÊNCIA PRÉ-NATAL**

Guilherme Sousa Martins  
Pedro Henrique Parente  
Alessandra Paz Silvério

**DOI 10.22533/at.ed.98221180617**

### **CAPÍTULO 18..... 181**

#### **PAUSA DA DIETA ENTERAL NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS EM PACIENTES**

## **EM TERAPIA INTENSIVA**

Sara Moreira Anunciação  
Lucille Andrade Paiva Espinheira  
Márcia Rocha Oliseski  
Mariângela de Souza Ramos

**DOI 10.22533/at.ed.98221180618**

## **CAPÍTULO 19..... 192**

### **O PAPEL DO TECNÓLOGO EM RADIOLOGIA EM UM HOSPITAL VETERINÁRIO**

Adriano Joel Destri  
Juliana Roberta Romani  
Fabiana Góes Mario  
Elisangela Bini Dorigon  
Francielle Garghetti Battiston

**DOI 10.22533/at.ed.98221180619**

## **CAPÍTULO 20..... 204**

### **MATERNIDADE E VULNERABILIDADE: DIREITOS DAS GESTANTES EM SITUAÇÃO DE RUA**

Caroline Silva de Araujo Lima  
Andreza Maria Pereira Alves  
Caio Souza Lima Mafra  
Anna Laura Savini Bernardes de Almeida Resende  
Diego Cartaxo Jácome  
Lara Borges Bassetti  
Beatriz Figueiredo Silva  
Sérgio de Oliveira Cunha Júnior  
Maria Fernanda de Assis  
Ana Paula Oliveira Silva  
Danielle Lourdes de Araújo Martins  
Leonardo Scandolara Júnior  
Carlos Eduardo Barbosa Roque

**DOI 10.22533/at.ed.98221180620**

## **CAPÍTULO 21..... 212**

### **O ACESSO A SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: REFLEXÕES BIOÉTICAS**

Caroline Silva de Araujo Lima  
Andrezza Mendes Franco  
Walter Rodrigues Araújo Filho  
Yasmin Mariah Dottori Vargas  
Jemerson Costa da Silva  
Maria Fernanda Barros Santos Pontelli  
Mariana Dias Raposo  
Cibelle Maria Jacinta da Silva  
Gabriela de Ré Bez  
Tereza Costa Amoroso Lima e Piva  
Pablo de Souza Rocha  
Lidiely Kassburg Mello

Camilla Correa Graciano Cabral

**DOI 10.22533/at.ed.98221180621**

**CAPÍTULO 22.....221**

**O ACESSO À SAÚDE NO SISTEMA PENITENCIÁRIO: ANÁLISE DAS POLÍTICAS  
SOCIAIS DE SAÚDE VOLTADAS À POPULAÇÃO PRISIONAL BRASILEIRA**

Caroline Silva de Araujo Lima

Esley Ruas Alkimim

Gabriel Fernandes Franco

Laura Pena Carvalho

Bárbara Ribeiro

João Victor Velasco Peixoto

Taline Cristine de Sena Cardoso

Paulo André Dias Barbosa

Ana Paula Dias Barbosa

Sara Araújo de Medeiros Mendes

Rafael Bessa Fleming

Melissa Magalhães Silva Gualberto

Carlos Eduardo Barbosa Roque

**DOI 10.22533/at.ed.98221180622**

**SOBRE A ORGANIZADORA.....228**

**ÍNDICE REMISSIVO.....229**

## SATISFAÇÃO E RESPONSABILIDADE RELACIONADAS À TERAPIA ENDODÔNTICA DE CENTROS DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS

Data de aceite: 01/06/2021

Data de submissão: 28/04/2021

### **Flávia Christiane de Azevedo Machado**

Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Natal – RN  
<http://lattes.cnpq.br/0790763211909338>

### **Anna Paula Serêjo da Costa**

Secretaria Municipal de Saúde de Natal  
Natal-RN  
<http://lattes.cnpq.br/3012814803669465>

### **Anna Leprência Bezerra Pontes**

Secretaria Municipal de Saúde de Parnamirim  
Parnamirim-RN  
<http://lattes.cnpq.br/9728237957067165>

### **Janmille Valdivino da Silva**

Instituto Federal de Educação, Ciência e  
Tecnologia do Rio Grande do Norte  
Natal – RN  
<http://lattes.cnpq.br/9273267371404449>

### **Maria Ângela Fernandes Ferreira**

Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Natal – RN  
<http://lattes.cnpq.br/4036539286429296>

**RESUMO:** A criação dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) foi um avanço no direito à saúde ao ampliar o acesso à assistência pública especializada. Tais Centros devem atuar integrados às Equipes de Saúde Bucal (ESB) conforme uma Rede de Atenção à Saúde, sendo a avaliação em saúde

uma estratégia de viabilizar este intuito. Além disso, possibilita o *empowerment* do cidadão, colocando sua satisfação e responsividade como indicadores de qualidade de serviços. Assim, para estimar a qualidade do serviço de endodontia de CEO da região metropolitana de Natal- RN via critérios de satisfação e responsividade, este estudo envolveu 209 indivíduos reabilitados via canal nesses serviços. Esses responderem a um questionário adaptado do OHIP-14 contendo dados sobre a responsividade do serviço e ao grau de satisfação com a reabilitação. Ao todo, 91,5% dos usuários estavam satisfeitos e dentre os insatisfeitos, a principal causa foi a pobre estética dos dentes tratados endodonticamente. Quanto à responsividade, o tempo médio para o 1º atendimento nos CEO foi de 50 dias e 74,1% das reabilitações foram concluídas na ESB por meio de restauração dentária. Os CEO sob estudo disponibilizam serviços de qualidade à população segundo os critérios de satisfação e responsividade. Contudo, houve fragilidades relacionadas à longitudinalidade do cuidado e a agilidade no tratamento.

**PALAVRAS-CHAVE:** Saúde bucal, Atenção Secundária à Saúde, Avaliação de Serviços de Saúde, Endodontia, Satisfação do usuário.

### SATISFACTION AND RESPONSIVITY RELATED TO ENDODONTIC THERAPY IN THE SPECIALIZED DENTAL CARE CENTERS

**ABSTRACT:** The creation of Specialized Dental Centers (SDC) was a breakthrough in the right to health by expanding access to specialized public assistance. These centers should act in an

integrated manner with Oral Health Teams (OHT) like a Health Network Care and the health assessment is one viable strategy to facilitate this purpose. It also enables the empowerment of citizens, putting their satisfaction and responsiveness like quality of service indicators. Thus, to estimate the quality of SDC's endodontics services from metropolitan Natal- RN using satisfaction and responsiveness criteria, this study involved 209 individuals rehabilitated in these services. They answered a questionnaire adapted from the OHIP-14 containing data about the responsiveness of the service and the degree of satisfaction with rehabilitation. In all, 91.5% of users were satisfied and among the dissatisfied, the main cause was the poor aesthetics of endodontically treated teeth. Regarding responsiveness, the average time for the 1st care in SDC was 50 days and 74.1% of the rehabilitations were completed in the OHT through dental restoration. The SDC under study offer quality services to the population according to the criteria of satisfaction and responsiveness. However, there were weaknesses related to longitudinality care and agility in treatment.

**KEYWORDS:** Oral Health, Secondary care, Evaluation of Health Services , Endodontics , user satisfaction.

## 1 | INTRODUÇÃO

Na área da saúde bucal, a criação dos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) pelo Governo brasileiro simbolizou um avanço no direito à saúde, ampliando o acesso à assistência odontológica de média complexidade tecnológica, outrora restrita à assistência privada. Isto contribuiu para a redução das mutilações dentárias, sobretudo na população adulta e idosa, que era excluída da assistência pública odontológica (COSTA; CHAGAS, 2006).

Como serviços de saúde que representam, estes Centros devem ser avaliados para a melhoria contínua da qualidade dos serviços (LIMA; CABRAL; VASCONCELOS, 2010). Esta qualidade pode ser aferida sob diversos aspectos da prestação do cuidado, como efetividade, eficiência, equidade, aceitabilidade, acessibilidade e adequabilidade (VUORI, 1991).

Portanto, a avaliação em saúde não deve se limitar a verificação do cumprimento de regras e normas, mas constituir-se numa ferramenta de *empowerment* dos cidadãos na afirmação de seus direitos (PINHEIRO; MARTINS, 2009). No entanto, a avaliação em voga nos CEO, realizada pelo Governo, visa o monitoramento da produção mensal, que deve atingir um patamar mínimo, estipulado em portarias para repasse de incentivo financeiro (BRASIL, 2006a; BRASIL, 2006b; BRASIL, 2010). Desta forma, é um processo de caráter somativo objetivando a continuidade ou suspensão do repasse e não formativo (SAMICO et al., 2010; LIMA; CABRAL; VASCONCELOS, 2010; SOLLER; REGIS FILHO, 2011).

A satisfação do usuário é um indicador de resultado (DONABEDIAN, 1990) que potencialmente materializa o exercício da cidadania e controle social do SUS (MALIK, 1996; TRAD; BASTOS, 1998; MOIMAZ et al., 2010). Tal indicador propicia informação acerca do cuidado à saúde, incluindo-se aspectos relacionados à adequação do serviço à demanda,

detectando em que medida o serviço atende às expectativas do paciente (VAITSMAN; ANDRADE, 2005). Neste sentido, a avaliação de satisfação está sujeita a vieses como o de gratidão, uma vez que uma baixa expectativa pode resultar em um relato de satisfação positiva com o serviço (ANDRADE, VAITSMAN, FARIAS, 2010).

No intuito de reduzir vieses advindos da subjetividade envolvida na satisfação, a responsividade vem sendo discutida no campo da avaliação (WHO, 2000; RODRIGUES et al., 2012). Em sua operacionalização, a responsividade busca estimar somente o que o usuário é capaz de avaliar, focando mais em perguntas relacionadas ao atendimento do usuário per si (ANDRADE, VAITSMAN, FARIAS, 2010).

Assim, a criação de uma cultura avaliativa é um fator para o desenvolvimento dos serviços de saúde, independente de sua complexidade tecnológica, e auxiliará governos locais e regionais a romper modelos ultrapassados de gestão, respondendo com eficiência, efetividade e equidade às demandas da população (FIOCRUZ, 2006).

Portanto, este estudo utilizou critérios de satisfação e responsividade para estimar a qualidade do serviço de endodontia de CEO da região metropolitana de Natal- RN no período de 2006 a 2008.

## 2 | MÉTODO

Estudo seccional envolvendo indivíduos reabilitados endodonticamente em 05 dos 08 CEO da região metropolitana de Natal (RMN) no Rio Grande do Norte (RN). A RMN é formada por 10 municípios, dos quais 06 apresentam CEO (Natal, Macaíba, Parnamirim, São Gonçalo do Amarante, São José do Mipibu e Ceará-Mirim). Essa região concentra 42% da população do RN e 48% do seu Produto Interno Bruto (PIB) (WIKIPÉDIA, 2012).

Os Centros incluídos neste estudo foram aqueles localizados nos 04 municípios de maior PIB (com intuito de reduzir o *gratitude bias* (BERNHART et al., 1999)), que realizavam canal há ao menos 01 ano e cujos arquivos estavam disponíveis para consulta. Apesar de satisfazer esse critério, 01 dos 03 CEO do município de Natal foi excluído por não dispor dos arquivos.

Desta forma, a população fonte foi composta por indivíduos com registro de reabilitação endodôntica nos Centros da RMN há ao menos um ano e que tinham disponibilidade de radiografia e dados pessoais (nome, endereço ou telefone). Estes indivíduos foram listados e, em seguida, foi feito contato por telefone e carta para convidá-los a participar do estudo.

O intuito era compor uma amostra com no mínimo 188 indivíduos calculada segundo os seguintes parâmetros: prevalência de satisfação de 50%(LIMA; CABRAL; VASCONCELOS, 2010), margem de erro de 15% e taxa de não –resposta de 10%. Da amostra foram excluídos os indivíduos que estavam incapacitados mental ou fisicamente para submeter-se ao protocolo de estudo e as gestantes (impossibilidade de exposição à

radiação ionizante).

O protocolo de estudo preconizava a coleta de dados clínicos no prontuário do indivíduo a respeito do tratamento realizado, submissão a exame clínico e radiográfico para estimar a qualidade técnica dos canais, bem como aplicação de questionário com perguntas a respeito da satisfação do usuário com o tratamento e sobre a responsividade do serviço.

Os dados clínicos e suas respectivas análises foram discutidos em outro estudo por seu caráter mais técnico e específico do campo odontológico (PONTES et al., 2013). Portanto, os dados aqui apresentados relativos à satisfação e responsividade relacionadas à reabilitação endodôntica realizada nos CEO foram coletados mediante a aplicação de questionário adaptado do indicador *Oral Health Impact Profile* (OHIP-14) utilizado por Dugas et al (2002). Tal questionário foi aplicado por um membro da equipe e continha questões relacionado à opinião do entrevistado se o canal foi a melhor solução para seu problema; indagação se teria sido melhor a extração dentária e uma pergunta acerca do seu nível de satisfação com o tratamento (muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito, muito insatisfeito).

Ao final dessas questões, diante da insatisfação, o indivíduo indicava o principal motivo de insatisfação com o tratamento (custo com o transporte; tempo despendido para realizar o canal; dor durante o procedimento; dor após o procedimento; capacidade deficiente para mastigar após o tratamento; outro motivo com especificação do mesmo).

Quanto à responsividade, as questões eram relativas à existência dos mecanismos de referência e contrarreferência para propiciar acesso e continuidade do tratamento; tempo decorrido até o primeiro atendimento no CEO; tempo de duração do tratamento e nível de formação do profissional responsável pelo tratamento de canal (informado pelo profissional ou coordenação dos centros). Especificamente, a acessibilidade e continuidade dos cuidados estão relacionadas a uma avaliação de processo, na perspectiva de Donabedian (1988,1990), em sua dimensão organizacional (HARTZ; SILVA, 2005).

As perguntas sobre responsividade diferem das de satisfação quanto ao tipo e modo de formulá-las. Assim, nas pesquisas de responsividade, ao invés de perguntar o quanto a pessoa está satisfeita com o tempo que levou para ser atendida, faz-se perguntas mais objetivas, do tipo “quanto tempo levou para o(a) senhor(a) ser atendido na última vez que veio à unidade de saúde?”(VAITSMAN; ANDRADE, 2005).

Todos os participantes foram informados sobre os objetivos e protocolo da pesquisa, previamente aprovados pelo comitê de ética da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) de número 0109.0.051.000-09 e parecer de aprovação de número 420/2009).

Quanto à análise dos dados, essas foram realizadas por meio da observação das frequências absolutas e relativas das variáveis investigadas, bem como das medidas de tendência central das variáveis numéricas.

### 31 RESULTADOS

A amostra foi composta por 209 indivíduos, majoritariamente do sexo feminino, com idade média de 31 anos (mín. 10 anos - máx. 81 anos) e desvio padrão de 13,07. Deste total de pessoas, 282 reabilitações endodônticas foram avaliadas.

Das 282 elementos dentários examinados, 58 (20,6%) foram reabilitados endodonticamente no ano de 2006, 117 (41,5%) em 2007 e 107(37,9%) em 2008. Deste total de dentes examinados, 209 (74,1%) tiveram suas reabilitações concluídas na Unidade Básica de Saúde da Família com a respectiva restauração dentária através do sistema de referenciamento.

O tempo médio para o primeiro atendimento nos CEO foi de 50 (mín.1 dia - máx. 360) dias e o de duração do tratamento endodôntico foi de 30 (mín. 1– máx. 360) dias. A maioria dos canais (98,6%) foi realizada por especialistas em endodontia e concluída em até duas sessões (Tabela 1).

	<b>1 sessão</b>	<b>2 sessões</b>	<b>3 sessões</b>	<b>4 ou + sessões</b>
<b>n</b>	122	92	38	30
<b>%</b>	43,3	32,6	13,5	10,6

Tabela 1: Frequências absoluta e relativa da quantidade de canais realizados em CEO da RMN de Natal entre 2006 e 2008 distribuídas segundo o número de sessões utilizadas para finalizar a reabilitação.

Quanto à satisfação, 158 (91,5%) dos indivíduos se declararam satisfeitos com o tratamento endodôntico realizado e 24 (8,5%) não satisfeitos (Figura 1).

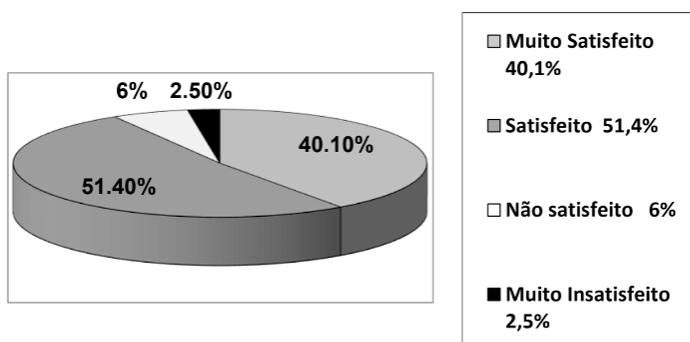


Figura 1: Distribuição do Grau de Satisfação dos usuários da especialidade de endodontia nos CEO da Grande Natal no período de 2006-2008.

Quanto à insatisfação com o tratamento endodôntico, as principais causas estão indicadas na Figura 2 abaixo.

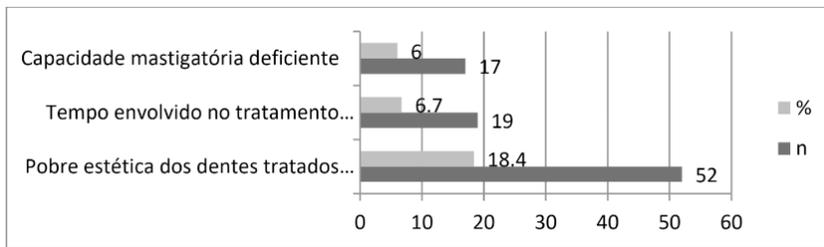


Figura 2: Frequências absolutas e relativas das principais causas de insatisfação apontadas pelos indivíduos que realizaram tratamento endodôntico nos CEO da Grande Natal no período de 2006-2008.

Em relação à escolha pelo tratamento endodôntico, 273 (96,8%) afirmaram que o tratamento de canal foi a opção certa a ser feita, enquanto 9 (3,2%) discordaram. Contudo, em relação a preferência em ter extraído o dente ao invés de realizar tratamento de canal, 22(7,8%) indivíduos afirmaram que prefeririam a extração, enquanto que a grande maioria (260 , 92,2%) afirmaram preferir o tratamento endodôntico.

#### 4 | DISCUSSÃO

Uma das críticas mais frequentes às avaliações da satisfação do usuário diz respeito às consequências práticas deste tipo de pesquisa, ou seja, se efetivamente produzem melhoria na qualidade dos serviços. Isto porque, a satisfação é uma medida que depende das expectativas do indivíduo e assim, está relacionado ao seu universo simbólico e suas condições de vida. Portanto, os instrumentos de avaliação de satisfação deveriam trabalhar essas questões, contemplando diferenças educacionais e culturais em sua análise. Neste sentido, a responsividade pretende minimizar a subjetividade relacionada à satisfação, propondo uma maior objetividade ao processo de avaliação (ANDRADE, VAITSMAN, FARIAS, 2010).

Por conseguinte, em contextos em que não é comum uma cultura de avaliação e, sobretudo, entre usuários de menor renda e escolaridade, a aceitação acrítica do atendimento é um aspecto que deve ser levado em conta na interpretação dos resultados dos estudos de satisfação. Isto porque, para a maioria da população carente, o fato de acessar o serviço de saúde em meio a usual dificuldade em fazê-lo, tende a resultar em baixa expectativa e alta satisfação (ANDRADE, VAITSMAN, FARIAS, 2010).

No intuito de minimizar um possível viés quanto ao juízo de valor acerca da qualidade dos CEO avaliados neste estudo, buscou-se realizar o mesmo em localidades de maior Produto Interno Bruto da região metropolitana de Natal e utilizar medidas de avaliação pautadas na responsividade.

Vaitsman e Andrade (2005) colocam que em meio à dificuldade de operacionalizar medidas para aferir a participação do usuário na avaliação dos serviços, os indicadores de

satisfação e responsividade se apresentam como alternativas para esta operacionalização. De fato, os argumentos que justificam a utilização desses indicadores estão relacionados ao empoderamento (*empowerment*) do usuário. Assim, esses autores colocam que “se as pesquisas de satisfação deram destaque ao lugar dos pacientes nos serviços e sistemas de saúde, o conceito de responsividade fortaleceu esta posição, dando-lhe o *status* de um indivíduo/cidadão, ou seja, de um sujeito de direitos válidos universalmente”.

A Responsividade é um indicador que busca mensurar duas dimensões da qualidade: *o respeito pelas pessoas e orientação para o cliente*. O *respeito pela pessoa* relaciona-se à ética envolvida na interação dos usuários, sendo conformada pelas categorias; dignidade, confidencialidade, autonomia e comunicação. Já a *orientação para o cliente*, inclui as categorias que influem na satisfação do usuário e que estão diretamente relacionadas com o cuidado: atendimento rápido, apoio social, instalações e possibilidade de escolha do profissional que dispensará os cuidados ao indivíduo (SILVA, 2000; RODRIGUES et al., 2012). No caso deste estudo, buscou-se aferir a categoria atendimento rápido por meio da análise do tempo decorrido até o primeiro atendimento no CEO e tempo de duração do tratamento.

Segundo esta categoria, podemos inferir que não houve uma assistência satisfatória ao usuário, uma vez que o tempo transcorrido para o acesso e realização do tratamento foram prolongados. É preciso avaliar esta questão de forma mais aprofundada, posto que estudos discutem que o longo espaço de tempo entre a marcação e o início do tratamento em si, está relacionado ao alto índice de faltas dos pacientes às consultas agendadas nos Centros e isto interfere negativamente no desempenho desses serviços. Como alternativa para reduzir o impacto do absenteísmo, abordam entre outras estratégias, o aumento do tempo de consulta clínica de modo a reduzir o nº de consultas necessárias a finalização do tratamento (CHAVES et al., 2011).

Um dado coletado que poderia apontar para a implementação desta estratégia nos CEO estudados é o número máximo de 02 sessões para realização da grande maioria dos canais. Entretanto, esta hipótese não foi avaliada neste estudo.

Por sua vez, a análise de critérios de satisfação aponta para uma assistência, de fato, morosa. Isto porque, apesar do alto índice de satisfação geral com o tratamento endodôntico realizado nos CEO, o segundo fator mais relatado como responsável pela insatisfação foi o período de tempo transcorrido entre o acesso ao CEO e a conclusão do tratamento.

Apesar disto, infere-se uma assistência satisfatória ao usuário, já que a maioria maciça afirmou ser o tratamento endodôntico a opção certa a ser feita. Além disso, o estudo de Pontes et al (2013) que avaliou a qualidade técnica dos canais, identificou que 81,2% estava adequada e foram percebidos como satisfatórios pelos usuários.

Quanto aos critérios de responsividade relacionados à continuidade do cuidado, os indivíduos que acessaram os CEO o fizeram por mecanismos de referência da Unidade

Básica de Saúde (UBS). No entanto, a marcação da consulta no CEO era de responsabilidade do próprio indivíduo não havendo um mecanismo de comunicação direta entre a UBS e o CEO, nem tão pouco um acompanhamento acerca da situação do indivíduo quanto a ter ou não conseguido a marcação da consulta. Isto denota uma fragilidade no processo de trabalho, por contrariar o princípio da longitudinalidade característico do cuidado à saúde.

Entretanto, ao verificarmos a continuidade em si do tratamento (restauração do dente via restauração na Atenção Básica), inferimos que isto, de fato, ocorreu. Isto porque 74,1% das reabilitações foram concluídas na Unidade Básica de Saúde da Família com a respectiva restauração dentária através da contrarreferência.

Ressalte-se, porém, que a continuidade não se limita a reabilitação da estética e função potencialmente mediada pela restauração. Assim, é preciso alcançar a reabilitação biológica, verificando a não persistência de focos infecciosos ou sua recidiva em se tratando de reabilitações endodônticas. De fato, o manual de especialidades em saúde bucal, um protocolo de condutas clínicas e de organização do trabalho nos CEO publicado pelo Ministério, preconiza um período de preservação de 02 anos para os dentes que passaram por terapia endodôntica, com avaliação semestral mediante a realização de exame clínico e radiográfico (BRASIL, 2008).

Ainda em relação à responsividade, o serviço busca a adequação técnica da reabilitação, uma vez que, apesar da legislação vigente nos CEO permitir a contratação de não-especialistas, quase 100% dos canais foram realizados por especialistas em endodontia. Isto vai ao encontro do modelo assistencial pautado no cuidado que visa disponibilizar o que o usuário demanda em tempo hábil para atender sua necessidade, utilizando tecnologia adequada por profissionais capacitados (CECÍLIO, 2011).

Em relação às limitações deste estudo, essas são comuns às pesquisas de satisfação que partem do pressuposto de que todos os usuários estejam desempenhando um papel crítico e acabam por interpretar os dados de acordo com isso. Contudo, como já colocado buscamos minimizar esta limitação utilizando dados relativos à responsividade (VAITSMAN; ANDRADE, 2005).

Não obstante, a melhoria dos programas e serviços de saúde pode ser baseada no processo de avaliação apoiado na ótica do usuário (MOIMAZ et al., 2010). A associação de indicadores de satisfação e responsividade é indicada pela constatação do declínio da satisfação do usuário, não relacionados à má qualidade do serviço, mas ao aumento da expectativa do usuário que se torna mais crítico ao prestar mais atenção a diferentes aspectos dos serviços (ANDRADE, VAITSMAN, FARIAS, 2010). Esta capacidade analítica e crítica, potencialmente, se elevam à medida que a avaliação torna-se cada vez mais presente no cotidiano da população e dos serviços. Assim, o estabelecimento de uma cultura de avaliação pode fazer com que os usuários fiquem mais atentos à qualidade dos serviços (ANDRADE, VAITSMAN, FARIAS, 2010).

Iniciativas do governo brasileiro como o índice de desenvolvimento do SUS (BRASIL,

2011) e o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ) corroboram a importância da instituição das práticas avaliativas para a gestão dos serviços de saúde (BRASIL, 2011b). Em relação aos CEO, a instituição da cultura de avaliação é algo factível e viável. Neste sentido houve uma expansão do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade para esses serviços, constituindo-se o PMAQ-CEO (BRASIL, 2013).

## 5 | CONCLUSÃO

Os CEO sob estudo disponibilizam serviços de qualidade à população segundo os critérios de satisfação e responsividade. Contudo, foram identificadas fragilidades relacionadas à longitudinalidade do cuidado e a agilidade no tratamento. Especificamente, a morosidade no acesso e na conclusão do tratamento são fortes entraves à qualidade de um serviço, uma vez que inviabilizam fatores essenciais do cuidado à saúde em disponibilizar o que usuário necessita no tempo em que ele necessita. E ainda, tal morosidade contribui, potencialmente, para o agravamento do quadro clínico inicial do indivíduo, aumentando a complexidade, custos e tempo despendidos na terapia.

Portanto, a instituição de uma avaliação periódica nos CEO propiciaria a detecção dessas e outras questões relacionadas a este serviço. Isto potencialmente viabilizaria uma melhora substancial em sua efetividade e eficiência em vista das informações para o planejamento e gestão geradas.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, G. R.B., VAITSMAN, J., FARIAS, L. O. **Metodologia de elaboração do Índice de Responsividade do Serviço (IRS)**. *Cad Saude Publica*, v. 6, n.3, p. 523-534, 2010.

BERNHART, M.H., WIADNYANA, I.G.P., WIHARDJO, H. *et al.* Patient satisfaction in developing countries. *Soc. sci. Med.*, v.48, n.8, p. 989-996, 1999.

BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE, SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE, DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA. **Manual de especialidades em saúde bucal**. Brasília, DF, 2008. 128p.

BRASIL. Portaria 2.488, de 21 de Outubro de 2011. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS). Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, out. 2011.

BRASIL. Portaria 599, de 23 de Março de 2006. Define a implantação de Especialidades Odontológicas (CEOs) e de Laboratórios Regionais de Próteses Dentárias (LRPDs) e estabelecer critérios, normas e requisitos para seu credenciamento. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, mar. 2006a.

BRASIL. Portaria 600 de 23 de Março 2006. Institui o financiamento dos Centros de Especialidades Odontológicas. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, mar. 2006b.

BRASIL. Portaria 2.898, de 21 de Setembro de 2010. Atualiza o Anexo da Portaria nº600/GM/MS, de 23 de março de 2006. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, set. 2010.

BRASIL. Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ). Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento da Atenção Básica. Brasília, 2011b.

BRASIL. Portaria nº 261, de 21 de Fevereiro de 2013. Institui, no âmbito da Política Nacional de Saúde Bucal, o Programa de Melhoria do Acesso e Qualidade dos Centros de Especialidades Odontológicas (PMAQ-CEO) e o Incentivo Financeiro (PMAQ-CEO), denominado Componente de Qualidade da Atenção Especializada em Saúde Bucal. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0261\\_21\\_02\\_2013.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0261_21_02_2013.html). Acesso em 05 jun. 2013.

CECÍLIO, L. C. **Apontamentos teórico-conceituais sobre processos avaliativos considerando as múltiplas dimensões da gestão do cuidado em saúde.** *Interface*, v.15, n.37, p. 589-599, 2011.

CHAVES, S.C.L., CRUZ, D.N., BARROS, S.G., FIGUEIREDO, A.L. **Avaliação da oferta e utilização de especialidades odontológicas em serviços públicos de atenção secundária na Bahia, Brasil.** *Cad Saude Publica*, v. 27, p.143-54, 2011.

COSTA, J.F.R., CHAGAS, L.D. **A política nacional de saúde bucal do Brasil: registro de uma conquista histórica.** Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2006.

DONABEDIAN, A. **The quality of care. How can it be assessed?** *J. Am. Med. Assoc.*, Chicago, v. 260, n.12, p.1743-1748, 1988.

DONABEDIAN, A. **The Seven Pillars of Quality.** *Archives of Pathology and laboratory medicine, Arch. pathol. lab. med.* Chicago, v.114, n.11, p. 1115-1118, 1990.

DUGAS, N.N., LAWRENCE, H.P., TEPLITSKY, P. *et al.* **Quality of life and satisfaction outcomes of endodontic treatment.** *J. endod.*, v.28, n.12, p. 819-827, 2002.

FIOCRUZ. **O SUS pra valer: universal, humanizado e de qualidade.** Radis, v.49, p.20-27, 2006.

HARTZ, Z.M.A., SILVA, L.M.V. (Org.). **Avaliação em Saúde: dos modelos teóricos à prática na avaliação de programas e sistemas de saúde.** Salvador: EDUFBA/Rio de Janeiro: Fiocruz,2005.

LIMA, A.C.S., CABRAL, E.D., VASCONCELOS, M.M.V.B. **Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do município do Recife, Pernambuco, Brasil.** *Cad Saude Publica*, v.26, n.5, p. 991-1002, 2010.

MALIK, A.M. **Qualidade em serviços de saúde nos setores público e privado.** *Cad. FUNDAP*, v.19, n.1, p.7-23, 1996.

Ministério da Saúde. **IDSUS: Índice de Desempenho do Sistema Único de Saúde.** Brasília: Ministério da Saúde; 2011b. Disponível em: [http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/IDSUS\\_29-09-12.pdf](http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/IDSUS_29-09-12.pdf) Acesso em 08 nov. 2013.

MOIMAZ, S.A.S., MARQUES, J.A.M., SALIBA, O. *et al.* **Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde.** *Physis*, Rio de Janeiro, v. 20, n.4, p.1419-1440, 2010.

PINHEIRO, R., MARTINS, P.H. **Avaliação em saúde na perspectiva do usuário: abordagem multicêntrica.** Rio de Janeiro: CEPESP/IMS-UERJ; Recife: Editora Universitária UFPE; São Paulo: ABRASCO, p. 376, 2009.

PONTES, A.L.B., MACHADO, F.C.A., COSTA, A.P.S., NORO, L.R.A., ARAÚJO, M.E., FERREIRA, M.A.F. **Avaliação da qualidade dos tratamentos endodônticos em Centros de Especialidades Odontológicas da Grande Natal- RN.** *Pesqui. bras. odontopediatria clín. integr.*, v. 13, n. 2, p.155-160, 2013.

RODRIGUES, A. V. D., VITURI, D. W., HADDAD, M. C. L., VANNUCHI, M. T. O., OLIVEIRA, W. T. **Elaboração de um instrumento para avaliar a responsividade do serviço de enfermagem de um hospital universitário.** *Rev. Esc. Enferm. USP*, v. 46, n. 1, p.167-74, 2012.

SALTMAN, R.B., RICO A., BOERMA W.G.W. **Atenção Primária conduzindo as Redes de Atenção à Saúde: reforma organizacional na atenção primária europeia.** 2010. 344 p. Observatório Europeu dos Sistemas de Saúde e Séries Políticas, Brasília, 2010.

SAMICO, I., FELISBERTO, E., FIGUEIRÓ, A.C. et al. **Avaliação em saúde: Bases Conceituais e Operacionais.** Rio de Janeiro: Medbook, 2010.

SCOLLER, S.A.L., REGIS FILHO, G.I. **Uso de indicadores da qualidade para avaliação de prestadores de serviços públicos de odontologia: um estudo de caso.** *Rev. adm. pública*, Rio de Janeiro, v.45, n.3, p. 591-610, 2011.

SILVA, A. **A framework for measuring responsiveness.** Geneva: World Health Organization; 2000. (GPE Discussion Paper Series, 32). Disponível em <http://www.who.int/healthinfo/paper32.pdf>. Acesso em 15 ago. 2010.

TRAD, L.A.B., BASTOS, A.C.S. **O impacto sociocultural do Programa de Saúde da Família (PSF): uma proposta de avaliação.** *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v.14, n.2, p. 429-35, 1998.

VAITSMAN, J., ANDRADE, G.R.B. **Satisfação e responsividade: formas de medir qualidade e a humanização da assistência à saúde.** *Ciênc. Saúde Colet*, São Paulo, v.10, n.3, p. 599-613, 2005.

VUORI, H. **A qualidade da saúde.** *Saúde para debate*, v.3, p. 17-24, 1991.

World Health Organization (WHO). **The world health report 2000: Health Systems: improving performance** [Internet]. Geneva; 2000. Disponível em <http://www.who.int/whr/2000>. Acesso 15 ago. 2010

Região Metropolitana de Natal. In: WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre. [São Francisco, CA: Fundação Wikimedia], 2012. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Regi%C3%A3o\\_Metropolitana\\_de\\_Natal](http://pt.wikipedia.org/wiki/Regi%C3%A3o_Metropolitana_de_Natal)>. Acesso em: 30 Jun. 2012.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Acidentes de trânsito 159, 162, 170, 171

Agente comunitário de saúde (ACS) 98, 133, 144, 145, 146

Amartya Sen 16, 17, 18, 25, 27, 28, 29

Atenção primária à saúde 14, 16, 18, 21, 22, 28, 29, 56, 57, 65, 94, 96, 101, 103, 111, 112, 133

Atenção secundária à saúde 45, 56

Atendimento pré-hospitalar 159, 161, 171

Avaliação dos serviços de saúde 30

### B

Bioética 29, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 213, 215, 216, 217, 219, 220

Biossegurança em radiologia 192

### C

Centros de especialidades odontológicas 45, 46, 53, 54, 55, 56, 57, 60, 64

Check list 30, 32, 33, 41, 42, 65, 66, 67, 71, 74

### D

Diabetes mellitus tipo 2 154, 155, 156, 157, 158

Diagnóstico da situação de saúde 94

Direito das gestantes 205, 208

Direito médico 78, 83

### E

Epidemiologia 112, 114, 146, 170

Estágio supervisionado 192, 193

Exercício físico 154, 155, 156, 157

### F

Financiamento em saúde 85

### G

Gerência de serviços de saúde 1

Gestão de custo 85

Gestão hospitalar 85

## H

Humanização da assistência 55, 64, 65

## I

Instrumento de avaliação 32, 66

Integralidade do cuidado 24, 62, 147, 150

Interações medicamentosas 182, 184, 185, 186, 187, 188, 191

## L

Leishmaniose Visceral (LV) 124, 125, 126, 128, 129, 130, 131, 132

## M

Mastectomia 147, 149, 150, 151, 152, 153, 202

Maternidade 147, 150, 151, 152, 204, 205, 206, 207, 209, 217, 218

Modelos de financiamento em saúde 85

## P

Perfil epidemiológico 97, 130, 170, 171, 179

Pessoa com deficiência 212, 213, 214, 215, 217, 218, 219, 220

Planejamento sanitário 124, 130

Pluviometria 124

Política de saúde 16, 20, 65, 215

Prostate cancer (PC) 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122

Protocolos 33, 37, 38, 42, 60, 61, 65, 69, 72, 75, 147, 152, 182, 184, 185, 187, 188, 201

## Q

Qualidade de vida 11, 16, 18, 22, 23, 81, 95, 96, 103, 109, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 141, 143, 144, 145, 146, 147, 149, 151, 152, 153, 209, 215, 216, 217

## R

Reabilitação da saúde 20, 31, 148

## S

Sala de situação 112

Satisfação do usuário 45, 46, 48, 50, 51, 52

Saúde do trabalhador 30, 33, 38, 39, 133, 145

Segurança do paciente 182, 188

Serviços de saúde bucal 56

Sífilis congênita 172, 173, 174, 176, 177, 178, 179, 180

Sinan/DATASUS 124, 125

Sistemas de informação 14

Sistemas eletrônicos 96

Situação de rua 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211

## **T**

Tumor microenvironment 116, 121, 122, 123

## **V**

Vigilância sanitária 30, 31, 43

Violência 112, 159, 207, 210, 228



# SERVIÇOS E CUIDADOS EM SAÚDE

 [www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)

 [contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

 @atenaeditora

 [www.facebook.com/atenaeditora.com.br](http://www.facebook.com/atenaeditora.com.br)

  
Ano 2021



# SERVIÇOS E CUIDADOS EM SAÚDE

 [www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
 [contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)  
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)  
 [www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br)

  
Ano 2021