

## PERCEPÇÃO DO IDOSO ACERCA DO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA NA ATENÇÃO BÁSICA DO ESTADO DA PARAÍBA

Janine Florêncio de Souza <sup>1</sup>  
Amanda Camurça de Azevedo <sup>2</sup>  
Ana Cecília de Souza Moraes Clementino <sup>3</sup>  
Larissa Karoline de Sousa Barbosa <sup>4</sup>  
Emanuella de Castro Marcolino <sup>5</sup>

### INTRODUÇÃO

No intuito de promover uma gestão pública com base na indução, monitoramento e avaliação de processos e resultados mensuráveis, o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ) surge em 2011 com o objetivo de garantir o acesso a um serviço básico de saúde de qualidade a toda população. Esse programa sugere um padrão de qualidade comparável, seja nacional, regional ou localmente, de modo a permitir uma maior transparência e efetividade das ações governamentais direcionadas à Atenção Básica em Saúde (SADDI, 2018).

A Atenção Básica de Saúde é considerada uma estratégia de saúde que surgiu de modo a promover o preconizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS) tendo suas atividades desenvolvidas por meio da Estratégia de Saúde da Família nas Unidades Básicas de Saúde da Família (UBSF). As UBSFs são consideradas a porta de entrada da rede de serviços, de modo que o atendimento de saúde constantemente, mas não obrigatoriamente, se inicia na esfera primária.

Nesse atendimento primário toda a população deve ter sua condição de saúde garantida e assistida pelas equipes atuantes nas UBSFs. Desse modo, representando uma importante parcela da população, os idosos possuem relevância em atendimento integral de saúde pela atenção básica. Deve-se considerar para tanto que o aumento da população idosa brasileira vem

---

<sup>1</sup> Graduando do Curso de Medicina da Universidade Federal de Campina Grande - UFCG, [janineflorencio06@hotmail.com](mailto:janineflorencio06@hotmail.com);

<sup>2</sup> Graduado pelo Curso de Medicina da Universidade Federal de Campina Grande - UFCG, [amanda\\_camurca@hotmail.com](mailto:amanda_camurca@hotmail.com);

<sup>3</sup> Graduando do Curso de Odontologia da Faculdade de Ciências Médicas de Campina Grande - UNIFACISA, [cecismoraes@gmail.com](mailto:cecismoraes@gmail.com);

<sup>4</sup> Graduando do Curso de Odontologia da Faculdade de Ciências Médicas de Campina Grande - UNIFACISA, [larissakarolinesousa04822@gmail.com](mailto:larissakarolinesousa04822@gmail.com);

<sup>5</sup> Professor orientador: Mestre, Faculdade de Ciências Médicas de Campina Grande - UNIFACISA, [emanuella.de.castro@gmail.com](mailto:emanuella.de.castro@gmail.com).

ocorrendo nas últimas décadas de maneira bastante acelerada. Atualmente existem no Brasil, aproximadamente, 20 milhões de pessoas com idade igual ou superior a 60 anos (ZEPKA; CAETANO, 2015).

Com a expansão da população de idosos, observa-se através das políticas públicas do nosso país, uma melhoria na qualidade de vida nesta fase da vida, embora, ainda se perceba que um grande número de idosos vive sobre baixas condições sócio-econômicas e culturais. Estas condições associadas às próprias características do processo natural de envelhecer podem deixar o idoso mais predispostos a determinadas doenças e/ou agravos (ANDRADE et al, 2018).

Assim, sendo a população idosa um importante público assistido pela atenção básica, deve-se ter ciência a atuação dessa esfera pública para as particularidades dessa população, devendo promover, além de garantir acesso ao sistema de saúde de modo integral e universal, o modelo em formato de rede. Nesta os setores prestam serviços e se interligam em conformação regional e promovendo ação integral à saúde, na perspectiva de garantir a integralidade da assistência oferecida (ACOSTA; LIMA, 2015).

Nessa organização em rede, a atenção básica vem a se tornar o centro da rede assistencial, tendo em vista sua situação como porta de entrada do sistema de saúde na realização do acolhimento de todos os usuários e suas necessidades, inclusive as urgências e emergências. A partir dessa estratégia, dá-se a atenção aos casos que chegam à atenção básica e a partir de então se promove a ação como a atenção especializada e as internações, entre outros, assegurando, assim, a integralidade da atenção (FARIAS, 2015).

As situações de urgência e emergência em saúde podem ser caracterizadas como a ocorrência imprevista de uma situação que promova agravo à saúde, sendo esta acarretando ou não risco potencial de morte. É uma situação característica que faz com que o indivíduo necessite de assistência imediata, sendo o tempo primordial na determinação da cura, recuperação ou morte do paciente (ANDRADE et al, 2018).

A Política Nacional de Atenção às Urgências propõe que a atenção primária de saúde atue no atendimento das urgências de modo a torná-los mais rápido. A partir de então, a atenção básica deverá promover o acolhimento de tais agravos à saúde, proporcionando, assim, maior resolutividade dos casos de urgências de baixa gravidade/complexidade e, sempre que necessário, referenciar para outra esfera do sistema de saúde, casos não solucionados na atenção básica, de modo a atuar em rede juntamente com os demais serviços de saúde (FREITAS et al, 2015; FREIRE, 2015).

Desse modo, ressalta-se, ainda, a relevância do reconhecimento por parte da população a cerca do serviço de urgência ofertado pela atenção básica, para que esta possa recorrer de modo adequado e tempo hábil a essa entrada preferencial da rede de atenção. E, ao propor um olhar mais atento a população, deve-se ter ciência de que a uma parcela populacional característica vem crescendo, tornando-se cada vez mais atuante e presente na atenção básica: o idoso (ZEPKA; CAETANO, 2015).

Portanto, partindo do pressuposto de que a população idosa representa uma importante parcela da população, esse estudo procura compreender a percepção do idoso diante o atendimento de urgência na atenção básica, de modo a analisar sua acessibilidade ao atendimento de urgência na Atenção Básica, no Estado da Paraíba.

## **METODOLOGIA**

Estudo transversal com abordagem quantitativa baseado nos dados recolhidos do 2º ciclo de Avaliação Externa realizada pelo PMAQ-AB em 2014, que abordou aspectos relativos ao atendimento de Urgência em Unidades Básicas de Saúde, no estado da Paraíba.

Este estudo foca-se nos dados do módulo III destinado à satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pelas UBS, especificamente, delimitou-se os aspectos relacionados ao atendimento de urgência na perspectiva do usuário idoso.

Todas as UBSs que aderiram à 1ª etapa do programa (contratualização) participaram da avaliação externa. Nessas unidades aplicou-se o instrumento a 187 idosos por conveniência, sem interferências dos profissionais de saúde durante o horário de funcionamento das UBS.

O instrumento foi aplicado entre os meses de abril e junho de 2014 pelos supervisores e avaliadores de campo da Paraíba distribuídos nos 223 municípios do referido Estado. As variáveis referentes a percepção do usuário ao atendimento de urgências na UBS foram: O senhor (a) sabe se esta unidade atende urgência? O senhor (a) conta com esta unidade para algum atendimento de urgência, caso necessite? Por que não conta com esta unidade de saúde para o atendimento de urgência?

Para obtenção dos dados absolutos e frequências relativas das variáveis, utilizou-se o *Statistical Package for the Social Sciences*, versão 21. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (relatório nº 21904).

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Nos resultados pode ser observado que ao ser questionado quanto a sua ciência em relação ao atendimento de urgência por parte da unidade, 40,6% (76) dos idosos referiram não saber de tal atendimento, já 37,2% (70) responderam ter ciência desse atendimento, sendo o total de indivíduos que responderam essa pergunta 146 pessoas. Com relação aos idosos contarem com o atendimento de urgência da sua unidade básica, 32,6% (61) responderam que contam com esse atendimento, quanto 3,7% (07) não contam. No entanto, a maioria dos idosos não soube ou não responderam essa questão, sendo representado por 63,2% (117) dos 185 indivíduos totais que responderam esse questionamento. Esses resultados podem ser mais bem avaliados pela tabela 1.

**Tabela 1 - Perspectiva da população de idosos acerca do atendimento de urgência em Unidades Básicas de Saúde do estado da Paraíba, segundo avaliação do 2º ciclo do PMAQ, 2018.**

**O senhor(a) sabe se esta unidade atende urgência?**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Sim	70	37,4	37,4	37,4
	Não	76	40,6	40,6	78,1
	999,00	41	21,9	21,9	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

**O senhor(a) conta com esta unidade para algum atendimento de urgência, caso necessite?**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Sim	61	32,6	32,6	32,6
	Não	7	3,7	3,7	36,4
	Não sabe/ Não respondeu	117	62,6	62,6	98,9
	999,00	2	1,1	1,1	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

**Por que não conta com esta unidade de saúde para o atendimento de urgência? Porque precisa chegar cedo**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Não	9	4,8	4,8	4,8
	Não sabe/ Não respondeu	178	95,2	95,2	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

**Por que não conta com esta unidade de saúde para o atendimento de urgência? Porque precisa pegar ficha**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Não	9	4,8	4,8	4,8
	Não sabe/ Não respondeu	178	95,2	95,2	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

**Por que não conta com esta unidade de saúde para o atendimento de urgência? Porque não atende sem consulta marcada**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Sim	2	1,1	1,1	1,1
	Não	7	3,7	3,7	4,8
	Não sabe/ Não respondeu	178	95,2	95,2	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

**Por que não conta com esta unidade de saúde para o atendimento de urgência? Porque não tem profissional na Unidade**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Sim	2	1,1	1,1	1,1
	Não	7	3,7	3,7	4,8
	Não sabe/ Não respondeu	178	95,2	95,2	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

**Por que não conta com esta unidade de saúde para o atendimento de urgência? Porque não atende urgência**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Sim	4	2,1	2,1	2,1
	Não	5	2,7	2,7	4,8
	Não sabe/ Não respondeu	178	95,2	95,2	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

**Por que não conta com esta unidade de saúde para o atendimento de urgência? Porque a Unidade estava fechada no momento da urgência**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Sim	1	,5	,5	,5
	Não	8	4,3	4,3	4,8
	Não sabe/ Não respondeu	178	95,2	95,2	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

**Por que não conta com esta unidade de saúde para o atendimento de urgência? Outros**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Sim	3	1,6	1,6	1,6
	Não	6	3,2	3,2	4,8
	Não sabe/ Não respondeu	178	95,2	95,2	100,0
	Total	187	100,0	100,0	

Fonte: Banco de dados do 2º ciclo do PMAQ-AB

Atualmente, pesquisas demonstram a grande procura de idosos nos serviços de urgência e emergência. A medida que a estrutura na pirâmide etária foi se modificando, as políticas públicas deveriam acompanhar as novas tendências da população, que por conta do declínio funcional, as múltiplas comorbidade e a elevada utilização dos serviços de saúde, representam uma parcela da população importante para a organização dos serviços. Assim, é visto hoje em dia um despreparo no acolhimento do idoso pelo sistema de saúde, o que poderia justificar o percentual da amostra que não souberam responder ao questionamento acima (ZEPKA; CAETANO, 2014).

Sobre a relação da pessoa idosa com a unidade básica, ressalta-se que para que ocorra um atendimento de saúde adequado, primeiramente, deve ser considerado uma boa interação idoso-unidade e para isso é preciso que haja investimento no acolhimento por parte dos profissionais da atenção básica. O acolhimento é uma ação que propõe mudança interacional entre os profissionais de saúde e os usuários. O processo de acolhimento desenvolvido na equipe atuante nas unidades básicas deve ocorrer de modo a desenvolver ações pró-ativas, bem como do planejamento de modo a promover uma boa relação entre os indivíduos (FREITAS, 2015).

Outra dificuldade em relação ao atendimento de urgência aos idosos é a organização dos serviços por modelos centrados em doenças crônicas, que acabam por criar barreiras caso o usuário não se enquadre em determinada morbidade. Segundo o documento “Diretrizes para o cuidado das pessoas idosas no SUS”, o modelo de atenção à saúde do idoso deve ser integral, definindo a melhor estratégia terapêutica para solucionar as demandas desse grupo etário, com a implantação de um modelo de planejamento de cuidados baseado na estratificação de risco e na avaliação como forma de qualificar permanentemente o serviço (ANDRADE et al, 2018).

De acordo com a Política Nacional de Atenção Básica, em situação de receber casos de urgência na unidade básica, a equipe multidisciplinar deve realizar o acolhimento de modo eficaz para posterior classificação do risco, avaliação da situação de saúde e nível de vulnerabilidade, de modo a prestar o atendimento inicial e reconhecer a prioridade e necessidade da urgência em ser encaminhada para um atendimento especializado (FARIAS et al, 2014).

Ao serem questionados, de modo mais específico, com relação ao motivo pelo qual não os fazem contar com a unidade básica de saúde em casos de urgência, nenhum idoso afirmou que o motivo por não contar com a unidade, seria chegar cedo ou pelo fato de pegarem fichas, no entanto 4,8% (9) ainda negaram serem esses os motivos e 95,2% (195) não souberem ou não responderam, sendo a população total que responderem essas perguntas, 187 idosos.

Já quanto ao motivo ser pela unidade não atender sem consulta marcada ou pela unidade não ter profissional, 1,1% (2) afirmaram ser esse o motivo para cada pergunta dessas. Representando um maior número, 3,7% (7) negaram ambos os fatos serem motivos para não buscarem atendimento de urgência na atenção básica e 95,2% (178) não soube ou não responderam essas perguntas.

Com relação ao motivo ser pelo da unidade não apresentar serviço de emergência, 2,1% (4) dos entrevistados afirmaram ser esse o motivo, já 2,7% (5) negaram ser esse o motivo e

95,2% (178) não souberam ou não responderam essa questão. Ainda, na questão que menciona o indivíduo não contar com a unidade básica por esta está fechada no momento da urgência, apenas 0,5% (1) dos entrevistados afirmam ser esse o motivo e 4,3% (8) negam ser esse o motivo.

Por fim, tratando de ser outro motivo quaisquer, ao questionar os idosos acerca do motivo pelo qual não procuram as unidades básicas no atendimento de urgência, 1,6% (3) afirmaram essa resposta, 3,2% (6) negaram essa resposta e 95,2% (178) não souberam ou não responderam esse questionamento.

Sabe-se que o vínculo é uma das principais características da APS e promove uma relação terapêutica entre idosos e profissionais ao longo do tempo, com utilização regular da mesma, tanto para tratamento de doenças quanto para prevenção. Considera-se que o ato de cuidar deve se basear na troca de saberes entre usuários e trabalhadores, o que qualifica a escuta aos problemas e necessidades de saúde e compreende o sofrimento do outro. Contudo, existe uma limitação na abordagem ao idoso, já que para tanto é necessário tempo, preparação profissional e um modelo de saúde não biomédico. Como ainda existem dificuldades a serem vencidas em relação ao citado, estudos demonstram que existe uma dependência do profissional médico para o atendimento a urgência com 30,3% dos idosos relatando a ausência do médico na UBS como fator de não procurar ao serviço de urgência da UBS (SOUZA, 2013).

Além dos fatores encontrados na presente pesquisa, acredita-se que a ineficiência das ações de prevenção e promoção da saúde são fatores que contribuem para o aumento dos atendimentos de urgência nas USFs. Estudiosos citam ainda que a dificuldade de acesso da população idosa aos locais onde são ofertadas as ações, a desvalorização pela comunidade e a pouca divulgação das atividades preventivas e de promoção à saúde como as principais dificuldades de realização de ações educativas (ANDRADE et al, 2018).

Outro problema em relação aos atendimentos de urgência nas USFs para idosos é a dificuldade por partes dos profissionais em reconhecer a mesma, sendo muitas vezes ainda desvalorizada a queixa referida pelo paciente. A desestruturação dos serviços de saúde acrescida da falta de conhecimento técnico e humano por parte dos profissionais finda por dificultar, portanto, o atendimento ao usuário idoso que procura a unidade básica para caso de urgência não tendo o acompanhamento necessário, seja para resolução na unidade ou para realizar referência para outro sistema (ZEPKA; CAETANO, 2014).

Ressalta-se ainda que a conduta adequada do atendimento da urgência na atenção básica influenciaria diretamente na situação de superlotação no setor hospitalar encontrada atualmente



no nosso país. Seja para realização de alguma terapia ou referenciar para outro setor, a resolutividade dos casos poderia ocorrer de modo imediato, ainda na unidade, ou de modo intersetorial, diminuindo o risco de vida do paciente e o encaminhando para um sistema em rede. Para isso, faz-se necessário a realização de uma triagem dos usuários para a correta determinação de prioridade, serviço e tipo de tratamento indicado (ZEPKA; CAETANO, 2014).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Deve-se considerar, a partir desse estudo, que a acessibilidade do idoso na urgência da atenção básica necessita de avanços, bem como o conhecimento populacional acerca desse serviço, de modo a trazer melhorias no congestionamento nos níveis secundários e terciários de saúde, problema sério e atual do nosso país.

Considera-se ainda, inclusive caracterizando-se como uma dificuldade da pesquisa, o fato dos questionamentos desenvolvidos pelo PMAQ, os quais poderiam apresentar melhores resultados de retroalimentação no sistema acerca da qualidade desse serviço caso suas respostas não apresentassem de grande maioria respostas como “Não sabe/ Não respondeu”. Além disso, entre os idosos que responderam o questionário, 32,7% afirmam não ter conhecimento sobre os serviços ofertados na unidade.

Por fim, espera-se com esse estudo que os profissionais e gestores envolvidos na atenção básica atentem-se para importância do fato de gerar conhecimento e acolhimento adequado para os usuários idosos, tendo em vista que essa é uma importante parcela populacional que procura e necessita do serviço de saúde.

## REFERÊNCIAS

ACOSTA, Aline Marques; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Frequent users of emergency services: associated factors and reasons for seeking care. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, v. 23, n. 2, p.337-344, abr. 2015.

ANDRADE, Luciana Aparecida Soares de et al. Elderly care in the emergency department: an integrative review. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 21, n. 2, p.243-253, abr. 2018.

FARIAS, Deborah Curvelo de et al. Acolhimento e Resolubilidade das Urgências na Estratégia Saúde da Família. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 39, n. 1, p.79-87, mar. 2015.

FREITAS, Mariana Gonçalves de et al. Elderly patients attended in emergency health services in Brazil: a study for victims of falls and traffic accidents. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 20, n. 3, p.701-712, mar. 2015.

FREIRE, Ariane Bôlla et al. Serviços de urgência e emergência: quais os motivos que levam o usuário aos pronto-atendimentos? **Saúde**: Santa Maria, Santa Maria, v. 41, n. 1, p.195-200, jun. 2015.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. . Brasília, DF.

ROCHA, Francisca Cecília Viana et al. Elderly Welcoming in Primary Health Care: The user Perspective / Acolhimento ao Idoso na Atenção Básica. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, v. 10, n. 3, p.669-674, 1 jul. 2018.

SADDI, Fabiana da Cunha et al. Perceptions and evaluations of front-line health workers regarding the Brazilian National Program for Improving Access and Quality to Primary Care (PMAQ): a mixed-method approach. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 34, n. 10, 22 out. 2018.

SOUZA, Lidiane Cintia de. **Avaliação da utilização do serviço de urgência e a percepção do usuário sobre o acesso a atenção básica no município de Piracicaba-SP**. 2013. 26 f. TCC (Graduação) - Curso de Odontologia, Universidade Estadual de Campinas, Piracicaba, 2013.

ZEPKA, Ana Paula dos Santos; CAETANO, Thiago Leite. A urgência no atendimento ao idoso: estudo de caso. **Revista Univap**, São José dos Campos, v. 21, n. 37, jul. 2015.