

# AÇÕES DE MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA: REVISÃO INTEGRATIVA

Mariana Areas  
Ana Laura Brandão  
Leonardo Graever

## RESUMO

**INTRODUÇÃO:** A avaliação e melhoria da qualidade dos serviços são práticas comuns em ambientes profissionais, realizadas por profissionais locais ou administradores, visando eficiência, economia de recursos, bem-estar, satisfação do usuário e sustentabilidade. No SUS, alguns processos de melhoria da qualidade foram utilizados nos últimos anos, destacando-se o Programa para Melhoria do Acesso e da Qualidade (PMAQ) do Ministério da Saúde. Porém ainda não há muitas experiências no uso da melhoria de qualidade na atenção primária no Brasil, com pouca descrição na literatura. **OBJETIVO:** Revisar a literatura recente acerca da melhoria da qualidade da assistência em serviços de atenção primária a nível mundial. **METODOLOGIA:** Estudo de revisão integrativa. Foi utilizada a estratégia PICO, com foco em como estratégias de melhoria da qualidade impactam os serviços de atenção primária à saúde. A busca dos artigos ocorreu na bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde, tendo por filtro o recorte temporal de 2021 e 2024. Os resultados foram relatados de acordo com o guia PRISMA para escrita de artigos de revisão. **RESULTADOS:** obteve-se um total de 8 artigos para compor esta revisão. Os resultados sugerem que as estratégias de melhoria da qualidade demonstraram um impacto positivo nas práticas de atenção primária à saúde, **DISCUSSÃO:** As estratégias de melhoria da qualidade demonstraram um impacto positivo nas práticas de atenção primária à saúde, tanto no diz respeito a comunicação eficaz e o fortalecimento de relacionamentos, como

no aumento da confiança e habilidades dos profissionais. **CONCLUSÃO:** foi possível identificar a importância de se utilizar a melhoria de qualidade como estratégia na assistência prestada e o impacto na saúde da população.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atenção Primária à Saúde; melhoria da qualidade; qualidade da assistência à saúde.

## ABSTRACT

**INTRODUCTION:** The evaluation and improvement of service quality are common practices in professional environments, carried out by local professionals or administrators, aiming at efficiency, resource conservation, user well-being, satisfaction, and sustainability. In Brazil's Unified Health System (SUS), some quality improvement processes have been utilized in recent years, notably the Program for Improving Access and Quality (PMAQ) from the Ministry of Health. However, there are still few experiences in the use of quality improvement in primary care in Brazil, with little description in the literature. **OBJECTIVE:** To review recent literature on the quality improvement of care in primary health services worldwide. **METHODOLOGY:** This is an integrative review study. The PICO strategy was used, focusing on how quality improvement strategies impact primary health care services. The search for articles was conducted in the Virtual Health Library databases, with a time filter from 2021 to 2024. The results were reported in accordance with the PRISMA guidelines for writing review articles. **RESULTS:** A total of 8 articles were obtained to compose this review. The results suggest that quality improvement strategies have shown a positive impact on primary health care practices. **DISCUSSION:** Quality improvement strategies have demonstrated a positive impact on primary health care practices, regarding effective communication and strengthening relationships, as well as increasing the confidence and skills of professionals. **CONCLUSION:** It was possible to identify the importance of using quality improvement as a strategy in the care provided and its impact on the health of the population.

**KEYWORDS:** Primary Health Care; quality improvement; quality of health care.

## Considerações iniciais

Os serviços de Atenção Primária à Saúde (APS) públicos do Brasil integram um sistema de saúde gratuito e universal, com recursos limitados e uma grande pressão social e política por resultados. Sua implantação recente, embora traga desafios do ponto de vista da consolidação, traz também inúmeras oportunidades de melhoria. Trata-se de um campo fértil para a aplicação de ferramentas de Melhoria Contínua da Qualidade (MCQ) (Batalden; Davidoff, 2007), e a criatividade dos profissionais, aliada a este substrato, nos traz um grande potencial de sucesso nas intervenções (Ramos *et al.*, 2021). Dentre as diversas atribuições das equipes de saúde da família e dos gestores em saúde, pode-se destacar a busca pela melhoria da qualidade do cuidado prestado à população (Campos, 2005) .

A avaliação do trabalho, o planejamento e a execução de ações visando a melhoria da qualidade de serviços é uma prática comum em diversos ambientes profissionais. Através destas ações, organizadas por iniciativa local (profissionais) ou central (administradores, governos), busca-se melhorar o desempenho e a eficiência dos processos de trabalho, com interesses diversos: economia de recursos, bem-estar do profissional, satisfação do usuário, sustentabilidade (RCGP, 2015).

Uma das maiores e mais conhecidas iniciativas relacionadas à melhoria da qualidade em saúde ocorridas no mundo e no Brasil foi o Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade (PMAQ), organizado e executado pelo Ministério da Saúde em todo o território nacional. Lima (Lima *et al.*, 2018) comparou os resultados obtidos pelo primeiro e segundo ciclos do PMAQ. Em seu estudo, demonstrou a importância de mensurar os atributos da APS, pois a realização dessas avaliações direcionam a tomada de decisão, identificam indicadores que necessitam de mais investimentos e são instrumentos que

garantem qualidade e maior resolutividade da APS. No Brasil, alguns processos de avaliação foram utilizados nos últimos anos, destacando-se o PMAQ do Ministério da Saúde. Este por exemplo correlacionou-se com importantes resultados na qualidade em saúde no Brasil, incluindo a taxa de internação por condições sensíveis (Russo *et al.*, 2021). Entretanto, seria necessário maior tempo de existência dos programas para avaliar o impacto dessas iniciativas na qualidade da APS.

Avaliar consiste, principalmente, em realizar um julgamento de valor sobre uma intervenção ou qualquer um de seus componentes, com o intuito de auxiliar na tomada de decisões. Esse julgamento pode ser fruto da aplicação de critérios e normas (avaliação normativa) ou surgir de um processo científico (pesquisa avaliativa). A avaliação, semelhante à pesquisa, é uma ferramenta valiosa na formulação de políticas, mas por si só não é suficiente para determinar políticas. Para maximizar a utilidade dos resultados de uma avaliação, é essencial reconhecer que a avaliação é um meio de produzir informações e, portanto, uma fonte de poder para os envolvidos no processo (Hartz, 1997).

O monitoramento contínuo e regular de uma determinada condição de saúde, um dos pilares da tecnologia de gestão de saúde, é essencial para acompanhar de perto os objetivos e metas previamente estabelecidos no planejamento, permitindo ajustes nas intervenções para progressivamente contribuir para a melhoria da eficiência e qualidade do atendimento em saúde, visando alcançar resultados clínicos positivos para os usuários (Matos, 2022).

O *Royal College of General Practitioners* difundiu a Melhoria Contínua da Qualidade como parte de seu compromisso em melhorar constantemente a qualidade dos cuidados de saúde, focando nas preferências e necessidades dos usuários dos serviços.

A Ciência de Melhoria de Qualidade é utilizada em todo o mundo para melhoria de processos de trabalho em várias áreas de produção e serviços, incluindo serviços nacionais de atenção primária à saúde (Braithwaite *et al.*, 2016).

A literatura indica que os processos de indução de melhoria da qualidade mais assertivos são aqueles nos quais a iniciativa parte das equipes diretamente envolvidas na atenção à população, que são baseados em ciclos frequentes e contínuos (Balasubramanian *et al.*, 2018; Batalden; Davidoff, 2007).

A Melhoria da Qualidade é um conceito amplamente adotado em sistemas de saúde ao redor do mundo, com o objetivo de promover a eficiência, a segurança e a efetividade dos serviços prestados. No Sistema Nacional de Saúde britânico, apontam para fatores chave que facilitam a implementação da MCQ, como a promoção do trabalho em equipe e uma liderança eficaz que capacite os membros da equipe a avaliar e aprimorar a qualidade (Gosling *et al.*, 2019; Jackson, 2017).

No contexto canadense, embora os cidadãos estejam, em geral, mais saudáveis, o sistema de saúde enfrenta desafios significativos entre os padrões de atendimento de alta qualidade e a realidade do atendimento recebido. Dhalla e Tepper (2018) destacam que há oportunidades de melhoria na atenção primária, o que requer investimentos e um maior envolvimento da equipe de saúde e dos próprios pacientes. A implementação de diretrizes e padrões baseados em evidências é fundamental para reduzir as variações no atendimento e melhorar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos (Dhalla; Tepper, 2018). Além disso, muitos profissionais da atenção primária estão se familiarizando com as ferramentas da ciência de melhoria de qualidade e os princípios dos ciclos do PDSA, o que poderá facilitar um atendimento de excelência (Kiran *et al.*, 2019).

Nos Estados Unidos o uso da melhoria da qualidade também é demonstrado na literatura, Batalden em seu estudo afirma ser necessário unir esforços de forma contínua e conjunta de todos os envolvidos - profissionais de saúde, pacientes e seus familiares, pesquisadores, financiadores, planejadores e educadores - a fim de promover mudanças que tragam melhores resultados para os pacientes (saúde), um desempenho aprimorado do sistema (atendimento) e um desenvolvimento profissional mais sólido (aprendizado) (Batalden; Davidoff, 2007).

Dessa forma, a Melhoria da Qualidade emerge como uma estratégia vital em sistemas de saúde internacionais, promovendo práticas mais seguras e

efetivas que atendem às necessidades dos pacientes e melhoram os resultados em saúde e servindo como inspiração para essa pesquisa, o que a torna extremamente importante para o preenchimento de lacunas e o estímulo a novas pesquisas relacionadas à temática da melhoria da qualidade no contexto da atenção primária brasileira.

## **Objetivo**

Revisar a literatura científica acerca do uso da melhoria da qualidade em serviços de atenção primária.

## **Método**

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura que visa sintetizar e analisar a literatura recente existente sobre a utilização de ferramentas de melhoria contínua da qualidade na APS. A revisão integrativa fornece um apanhado abrangente do tema, identifica lacunas de conhecimento e direciona pesquisas futuras, sintetiza o conhecimento sobre um determinado tema, o que possibilita chegar-se a conclusões gerais a respeito da temática pesquisada (Priest, 2006).

A busca de literatura foi realizada de forma sistemática, onde a autora principal atuou em todas as etapas do processo. A coleta de dados incluiu a utilização de bases de dados relevantes, onde executou a pesquisa com palavras-chave definidas a priori. Após a busca inicial, procedeu com a revisão dos títulos e resumos dos artigos identificados para garantir sua relevância para o tema proposto. Em seguida, realizou uma análise detalhada dos textos completos selecionados, seguindo critérios de inclusão e exclusão bem definidos para compor a amostra final da revisão.

A pesquisa seguiu todas as seis etapas para a revisão integrativa da literatura (Mendes; Silveira; Galvão, 2008), sendo elas: identificação do tema e seleção da hipótese ou questão norteadora da pesquisa para a elaboração da revisão integrativa; estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão

de estudos/ amostragem ou busca na literatura; definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados/ categorização dos estudos; avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; interpretação dos resultados; apresentação da revisão/síntese do conhecimento (Mendes; Silveira; Galvão, 2008).

Além disso, também foram seguidas os elementos propostos pelo *checklist* do PRISMA 2020 (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) (Page *et al.*, 2021) para a construção do banco de dados dessa presente pesquisa. É importante acrescentar que apesar de ser uma ferramenta empregada em revisões sistemáticas, também tem sido utilizada para direcionar a escrita de revisões integrativas (Page *et al.*, 2021).

### **Seleção da questão norteadora**

Para a formulação da questão norteadora da pesquisa foi utilizado a estratégia PICO. Neste acrônimo, P: população/pacientes; I: intervenção; C: comparação/controle; O, desfecho. Sendo assim, neste estudo, “P” refere-se aos serviços de Atenção Primária à Saúde, “I” ao uso de ferramentas de Melhoria Contínua da Qualidade, “C” a comparação entre diferentes estratégias de melhoria e “O” ao efeito na qualidade dos serviços de atenção primária. A pergunta de pesquisa definida foi: “Como as estratégias de melhoria da qualidade impactam os serviços de atenção primária à saúde, considerando a revisão da literatura existente sobre o uso dessas intervenções?” (Quadro 1).

**Quadro 1.** Definição dos descritores controlados e termos alternativos do DeCS

PICO	Descritores Controlados (DeCS)	Termos Alternativos
P (Serviços de atenção primária em saúde)	atenção primária à saúde	Atendimento Básico, Atendimento Primário, Atendimento Primário de Saúde, Atenção Básica, Atenção Básica à Saúde, Atenção Básica de Saúde, Atenção Primária, Atenção Primária de Saúde, Atenção Primária em Saúde, Cuidado de Saúde Primário, Cuidado Primário de Saúde, Cuidados de Saúde Primários, Cuidados Primários, Cuidados Primários à Saúde, Cuidados Primários de Saúde, Primeiro Nível de Assistência, Primeiro Nível de Atendimento, Primeiro Nível de Atenção, Primeiro Nível de Atenção à Saúde, Primeiro Nível de Cuidado, Primeiro Nível de Cuidados
I (Ações de Melhoria Contínua da Qualidade)	Melhoria da Qualidade	Melhora de Qualidade, Melhoramento de Qualidade
C		Não Utilização de Ferramentas
O (Estratégias de Melhoria da Qualidade)	Qualidade da Assistência à Saúde	Qualidade Assistencial, Qualidade de Assistência à Saúde, Qualidade dos Serviços de Saúde

Fonte: Elaborado pelos autores.

**Estabelecimento dos critérios de inclusão e exclusão e busca na literatura**

Na metodologia da pesquisa, foi considerado o período de 2021 a 2024 para fazer um recorte acerca do uso de ferramentas de melhoria contínua da qualidade em serviços de atenção primária. A escolha desse período é justificada pela necessidade de medir ações atuais ocorridas.

Como critério de inclusão, foram considerados estudos nos idiomas português, inglês e espanhol, que respondiam à pergunta da pesquisa. Foram excluídos das buscas: teses, dissertações, artigos opinativos e editoriais. A busca nas bases de dados aconteceu no período de outubro de 2024.

**Estratégia de busca**

Para se obter os artigos, foram realizadas consultas às bases de dados eletrônicas via Biblioteca Virtual em Saúde: Literatura Latino-Americana e



do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Banco de Dados em Enfermagem (BDENF), Índice Bibliográfico Español en Ciencias de la Salud(IBECS), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE); e Scientific Electronic Library Online(SciELO).

Nessas bases de dados, foram utilizados os descritores controlados presentes no: DeCS (Descritores da Ciência da Saúde) “Atenção primária à saúde”, “Melhoria da qualidade” e “Qualidade da Assistência à Saúde”. A realização do cruzamento entre os termos foi feita a partir do emprego dos operadores lógicos booleanos “AND” e “OR” a fim de obter o maior número de artigos possíveis para responder à pergunta norteadora. A apresentação das estratégias de buscas nas respectivas bases de dados pode ser vista no quadro 2.

Quadro 2. Estratégias de busca nas bases de dados

Bases de Dados	Estratégias/Chave Utilizada	Resultados Obtidos nas Buscas (n)
Via BVS (MEDLINE)	(“Atenção Primária à Saúde” OR “Serviços de Saúde” OR “Saúde Primária”) AND (“Melhoria da Qualidade” OR “Qualidade da Assistência” OR “Gestão da Qualidade”) AND (“Qualidade dos Serviços de Saúde” OR “Intervenções em Saúde” OR “Programas de Qualidade em Saúde”)	3575
Total de Artigos		3575

Fonte: Elaborado pelos autores.

## Categorização dos estudos

Os artigos incluídos na pesquisa foram preliminarmente analisados e foram definidas as informações a serem extraídas: títulos, autores, ano, metodologia, resultados principais e conclusão que demonstraram o uso de melhoria de qualidade nos serviços de atenção primária. Para tal, foram considerados os elementos propostos pelo PRISMA, com vistas à organização e ao estabelecimento da formação do banco de dados (Page *et al.*, 2021).

## **Avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa**

Primeiramente foi realizada a leitura preliminar de títulos e resumos dos artigos selecionados, em seguida, uma análise mais aprofundada dos restantes, o que resultou na seleção dos artigos que respondiam à pergunta de pesquisa, dessa forma, foi obtido a amostra de artigos que compuseram a revisão e essa pesquisa. Para a organização e gerenciamento dessa etapa, foi utilizado o software Rayyan® para a seleção sistemática de artigos, bem como a remoção dos artigos em duplicidade (Quadro 3). Vale acrescentar que os aspectos éticos e os direitos autorais foram resguardados e os autores dos trabalhos foram devidamente incluídos na lista de referências. As resoluções nacionais acerca da ética em pesquisas foram atendidas. Diante do exposto, por se tratar de uma pesquisa de natureza bibliográfica a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa foi dispensada.

## **Interpretação dos resultados**

Após a seleção dos artigos, foram estabelecidas as categorias temáticas para síntese dos resultados similares. São elas:

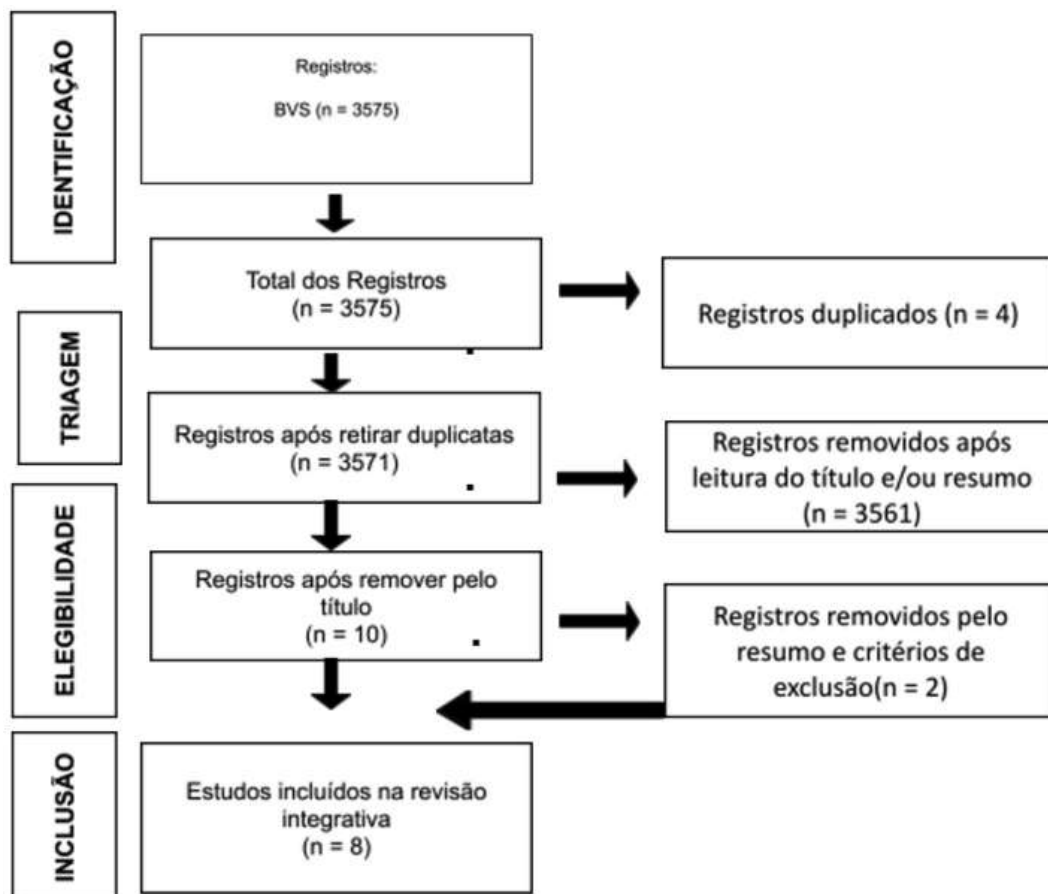
- **Qualidade e Avaliação:** relacionadas à medição e avaliação da qualidade de serviços de saúde, suas metodologias, e os resultados das intervenções, além de implicações em práticas de cuidado.
- **Implementação e Processos:** tratam do processo de implementação de práticas em saúde, incluindo metodologias, barreiras, facilitadores, e recomendações práticas.
- **Promoção e Impacto da Saúde:** impacto das práticas de saúde e suas interações com a promoção da saúde na comunidade e suas repercussões sociais e econômicas.
- **Capacitação e Cultura organizacional:** desenvolvimento de habilidades, a construção de uma cultura de trabalho, e o impacto das relações interpessoais e da comunicação na prática de saúde.
- **Políticas e Integração:** como diferentes níveis de políticas e integração podem afetar a prática e a organização de cuidados em saúde.

## Resultados

Com a metodologia empregada, que foi elaborada de acordo com o checklist do PRISMA (Quadro 3), foram encontrados um total de 3575 estudos no portal da BVS. A autora principal realizou leitura prévia dos títulos e resumos dos artigos, de forma que foram descartadas pesquisas duplicadas, empregou-se os critérios de inclusão e exclusão, estabelecidos na metodologia, e feito leitura dos títulos e resumos dos artigos, e obteve-se o resultado de 10 estudos. Alinhado à questão norteadora deste estudo, um total de 10 artigos eram elegíveis para a análise final. Após a leitura na íntegra, foram descartadas 2 pesquisas por não contemplarem o objetivo desta revisão, o que resultou em um total de 8 artigos incluídos nessa revisão.

**Quadro 3.** Estudos selecionados para a revisão integrativa

**Identificação de estudos por meio de bases de dados e registros**



Fonte: Adaptado de PRISMA 2020.

Para facilitar a compreensão dos artigos incluídos, foi elaborado um quadro resumo que descreve as pesquisas através de seus: títulos, autores, ano, metodologia, resultados principais, categorias temática e conclusão (Quadro 4).

**Quadro 4.** Estudos incluídos na revisão integrativa

<b>Título</b>	<b>Autores</b>	<b>Ano</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados Principais</b>	<b>Categoria Temática</b>	<b>Conclusão</b>
“The evaluation of the Plan–Do–Study–Act cycles for a healthcare quality improvement intervention in primary care”	Manandi et al.	2024	Estudo randomizado controlado	Melhoria na gestão de doenças cardiovasculares e aumento na adesão a intervenções de saúde	Qualidade e Avaliação; Implementação e Processos; Capacitação e Cultura organizacional	O estudo demonstra que as estratégias de melhoria da qualidade, como os ciclos PDSA, impactam positivamente os serviços de atenção primária à saúde.
“Developing a model for primary care quality improvement success: a comparative case study in rural, urban, and Kaupapa Māori organisations”	Cullen et al.	2023	Estudo de caso qualitativo	As organizações foram motivadas por necessidades comunitárias e culturais, com liderança engajada e distribuída observada em diferentes níveis.	Qualidade e Avaliação; Implementação e Processos; Capacitação e Cultura organizacional	Estratégias de melhoria da qualidade impactam os serviços de atenção primária à saúde, destacando a importância do contexto e da cultura organizacional.
“Avaliação das ações de saúde nas escolas e o impacto na atenção primária à saúde”	Facchini et al.	2022	Estudo transversal	O envolvimento da família e da escola foi mencionado como uma das principais formas de lidar com as demandas de saúde.	Promoção e Impacto da Saúde; Políticas e Integração; Qualidade e Avaliação	O estudo indica que a incorporação de tecnologias de informação e a realização de atividades nas escolas melhoraram a qualidade da atenção, embora a utilização de registros ainda seja fraca em algumas regiões.

“Trends in quality of primary care in the United States, 2007–2016”	Saxena et al.	2022	Análise retrospectiva	A taxa de hospitalizações evitáveis diminuiu. A taxa ajustada por idade aumentou para complicações de diabetes a curto prazo e amputações de membros inferiores.	Qualidade e Avaliação; Implementação e Processos	O estudo sugere que, apesar de algumas melhorias na qualidade da atenção primária, certas condições, como complicações do diabetes, mostraram tendências preocupantes, indicando a necessidade de intervenções contínuas.
“Decision-support tools via mobile devices to improve quality of care in primary healthcare settings”	Schünemann et al.	2021	Revisão sistemática de ensaios randomizados controlados	O uso de ferramentas de suporte à decisão digital mostrou resultados mistos em relação à adesão dos provedores às práticas recomendadas e ao comportamento de saúde dos pacientes. A certeza da evidência variou de muito baixa a moderada.	Qualidade e Avaliação; Implementação e Processos; Promoção e Impacto da Saúde	As intervenções digitais podem melhorar a aceitação e a satisfação dos pacientes, mas os efeitos sobre a saúde e o comportamento dos pacientes são incertos.

“Experiences of patients with a disability in receiving primary health care”	Walji, Carroll e Haber	2021	Entrevista semiestruturada	Identificação de temas como a importância de relacionamentos, comunicação multidirecional e barreiras físicas que afetam a experiência do paciente. Relações positivas com a equipe melhoraram o acesso e a experiência de cuidado.	Políticas e Integração; Capacitação e Cultura organizacional	O estudo sugere que estratégias de melhoria da qualidade, como a comunicação eficaz e o fortalecimento de relacionamentos, têm um impacto positivo nos serviços de atenção primária à saúde para pacientes com deficiência.
“An evaluation of the implementation of quality improvement (QI) in primary care dentistry: a multi-method approach”	Cassie et al.	2021	Entrevista semiestruturada	Aumento do conhecimento, habilidades e confiança em relação à metodologia de melhoria de qualidade; identificação de barreiras e facilitadores para a implementação de qualidade; práticas variaram em conformidade com os cuidados existentes.	Qualidade e Avaliação; Capacitação e Cultura organizacional; Políticas e Integração; Implementação e Processos	As estratégias de melhoria da qualidade demonstraram um impacto positivo nas práticas de atenção primária à saúde, com aumento na confiança e habilidades dos profissionais. O estudo sugere que as lições aprendidas podem ser transferíveis para outros contextos de cuidados primários.
“The role of organizational learning and resilience for change in building quality improvement capacity in primary care”	Schuttner et al.	2021	Ensaio clínico randomizado	A intervenção demonstrou potencial para aumentar a capacidade de melhoria da qualidade nas práticas de atenção primária.	Implementação e Processos; Capacitação e Cultura; Promoção e Impacto da Saúde	A construção de capacidade de melhoria da qualidade é essencial para a eficácia dos serviços de saúde.

Fonte: Elaborado pelos autores.

## Discussão

Nesta revisão integrativa, foram incluídos oito estudos. Os artigos achados foram publicados entre 2021 e 2024, abrangendo diversos países, como Nova Zelândia, Reino Unido, Austrália, Estados Unidos, Canadá e Brasil. Os estudos foram diversificados, com maior quantidade entrevista semiestruturada (n=3), tipo transversal (n=1), retrospectivo com abordagem quantitativa (n=1), estudo randomizado (n=2) e revisão sistemática (n=1).

De acordo com as categorias temáticas estabelecidas nesta revisão, observou-se a predominância das categorias intituladas “Qualidade e Avaliação” (n=6) e “Implementação e processos” (n=6), seguido de “Capacitação e Cultura organizacional” (n=5). A categoria “Promoção e Impacto da Saúde” (n=3) esteve presente em alguns estudos. Já a categoria “Políticas e Integração” foi a que menos apareceu (n=2).

Os resultados da revisão integrativa destacaram a importância central das categorias temáticas “Qualidade e Avaliação” e “Implementação e Processos” nas pesquisas em saúde. Essa predominância sugere que a medição da qualidade dos serviços de saúde e a eficácia de suas implementações são fundamentais para a melhoria contínua na atenção primária. A melhoria da qualidade está relacionada não apenas à avaliação sistemática de práticas, mas também à necessidade de se estabelecer processos eficazes de implementação que possam superar barreiras e garantir a adoção de práticas baseadas em evidências. Assim, a literatura aponta para uma crescente necessidade de abordar métodos que fortaleçam a avaliação e a implementação, impactando significativamente os resultados em saúde.

Por outro lado, a menor frequência observada na categoria “Políticas e Integração” pode indicar uma lacuna nas pesquisas que conectam práticas de saúde com políticas públicas e sua integração com outros setores. Isso levanta questões sobre a continuidade e a sustentabilidade das práticas em saúde, que muitas vezes depende do suporte de políticas sólidas e de parcerias intersetoriais. A escassez de estudos nessa área sugere uma oportunidade

para futuros pesquisadores explorarem como políticas e integrações efetivas podem ser desenvolvidas e implementadas para melhorar as práticas de saúde e promover um impacto social mais efetivo.

Manandi *et al.* (2023) analisa como o uso dos ciclos de Plan–Do–Study–Act (PDSA), uma das principais ferramentas do Modelo de Melhoria preconizadas pelo Institute for Health Improvement como ferramenta de melhoria contínua da qualidade, essas ferramentas incluem uma série de métodos e práticas que visam promover melhorias contínuas na qualidade dos serviços de saúde e que podem melhorar a qualidade nos serviços de atenção primária. Os autores usaram uma abordagem mista, que combinou métodos qualitativos e quantitativos para avaliar a implementação e a eficácia dos ciclos PDSA (Plan–Do–Study–Act) na atenção primária. Essa abordagem permite uma compreensão mais abrangente dos resultados, incluindo a análise de dados quantitativos sobre a eficácia das intervenções e a coleta de dados qualitativos que exploram as experiências e percepções dos profissionais de saúde envolvidos no processo que revelou melhorias importantes na gestão de doenças cardiovasculares e na adesão a intervenções de saúde. Os resultados mostram que as unidades que adotaram os ciclos PDSA conseguiram oferecer cuidados de melhor qualidade. Assim, o artigo confirma que essas estratégias impactaram positivamente os serviços de atenção primária (Manandi *et al.*, 2023).

Complementando o achado anterior, Cullen *et al.* (2023) analisa como as intervenções de melhoria da qualidade, quando adaptadas ao contexto local e apoiadas por uma cultura organizacional forte, podem levar a melhores resultados para pacientes e práticas. A pesquisa também contribui para essa revisão ao fornecer evidências sobre a relação entre fatores contextuais e o bom desempenho das iniciativas de melhoria da qualidade na atenção primária (Cullen *et al.* 2023).

Então indo de encontro aos demais estudos, o artigo analisa como as estratégias de melhoria da qualidade, como a realização de reuniões conjuntas e o uso de tecnologias de informação, impactam os serviços de atenção primária à saúde. Os resultados mostram que essas intervenções aumentaram a participação



das equipes em atividades escolares e melhoraram a qualidade do atendimento. Portanto, o artigo responde afirmativamente à pergunta sobre o impacto das estratégias de melhoria da qualidade nos serviços de atenção primária, evidenciando a importância de avaliações periódicas e do envolvimento da comunidade para o sucesso das intervenções (Wachs *et al.*, 2022).

Já o estudo de Saxena *et al.* (2022) analisa as tendências na qualidade da atenção primária nos Estados Unidos entre 2007 e 2016, utilizando dados do NIS e focando em hospitalizações evitáveis. Embora tenha identificado uma leve redução nas hospitalizações gerais, o aumento nas complicações de diabetes e amputações sugere que as estratégias de melhoria da qualidade não foram igualmente eficazes para todas as condições. Portanto, o artigo responde parcialmente à pergunta sobre o impacto das estratégias de melhoria da qualidade nos serviços de atenção primária, destacando a necessidade de intervenções mais direcionadas e eficazes para condições específicas (Saxena *et al.*, 2022).

Em contrapartida, o estudo de Agarwal (2021) analisa como as ferramentas de suporte à decisão digital impactam a qualidade dos serviços de atenção primária à saúde. A revisão da literatura existente revela que, embora haja potencial para melhorar a adesão às práticas recomendadas e a satisfação dos pacientes, os resultados sobre a eficácia dessas intervenções são mistos e a certeza da evidência é frequentemente baixa. Portanto, o artigo sugere que, enquanto as estratégias de melhoria da qualidade têm um impacto positivo em alguns aspectos, a incerteza em relação a outros resultados indica que mais pesquisas são necessárias para entender completamente como essas intervenções afetam os serviços de atenção primária à saúde (Agarwal *et al.*, 2021).

Ao passo que o estudo de Walji, Carroll e Haber (2021) analisa como as experiências de pacientes com deficiência em serviços de atenção primária à saúde podem ser melhoradas através de estratégias de qualidade, como a comunicação eficaz e o fortalecimento de relacionamentos com a equipe de saúde. Os resultados indicam que essas intervenções não apenas melhoram a experiência do paciente, mas também facilitam o acesso ao cuidado. Portanto, o artigo responde afirmativamente à pergunta sobre o impacto das estratégias

de melhoria da qualidade nos serviços de atenção primária, destacando a importância de uma abordagem centrada no paciente e na comunicação (Walji; Carroll; Haber, 2021).

Vale destacar que o estudo de Cassie *et al.* (2021) investiga como as estratégias de melhoria da qualidade impactam os serviços de atenção primária à saúde, especificamente na prática odontológica. Através de uma abordagem mista, os autores identificaram um aumento significativo no conhecimento e na confiança dos profissionais em relação às metodologias de melhoria de qualidade. Os resultados indicam que as intervenções de melhoria de qualidade não apenas melhoraram as habilidades dos profissionais, mas também destacaram facilitadores na implementação dessas práticas. Portanto, o artigo responde afirmativamente à pergunta sobre o impacto das estratégias de melhoria da qualidade nos serviços de atenção primária, sugerindo que as lições aprendidas podem ser aplicadas em outros contextos de saúde (Cassie *et al.*, 2021).

O estudo de Schuttner *et al.* (2021) reafirma como as estratégias de melhoria da qualidade, como a facilitação prática e a construção de capacidade organizacional, impactam os serviços de atenção primária à saúde. Os resultados mostram que práticas que incorporam liderança e adaptabilidade são mais eficazes na implementação de melhorias na qualidade do cuidado. Além disso, a pesquisa indica que intervenções estruturadas podem aumentar a capacidade de melhoria da qualidade nas práticas de saúde (Schuttner *et al.*, 2021).

Embora tenham sido observados alguns resultados positivos entre um ciclo e outro do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB), não devemos atribuir exclusivamente ao Programa o impacto desses resultados. Um estudo abrangente desse tipo requereria uma metodologia diferente e uma análise mais aprofundada. Além disso, é importante considerar o curto intervalo de tempo entre os dois ciclos do PMAQ-AB, o que dificulta a implementação de intervenções para lidar com os problemas identificados (Lima *et al.*, 2018).

É fundamental manter uma avaliação contínua e detalhada da Atenção Básica, a fim de acompanhar sua evolução ao longo do tempo e identificar as

áreas que necessitam de maior investimento. Nesse sentido, a continuidade do PMAQ-AB e a coerência em seus instrumentos ao longo dos ciclos seriam essenciais para esse processo de comparação, tornando-se assim uma ferramenta crucial na busca pela garantia da qualidade e da eficácia crescente da APS. Esse é um objetivo central para um sistema de saúde universal, equitativo e abrangente (Lima *et al.*, 2018).

Dos 08 artigos selecionados nesta revisão, apenas o estudo de Wachs (2022) abordou o serviço de atenção primária à saúde brasileiro. Ao investigar as ações realizadas pelas equipes de saúde, o estudo de Wachs (2022) ajudou a identificar lacunas e necessidades específicas de ações de saúde desenvolvidas pelas as equipes de atenção primária e sua inserção no programa saúde da escola, o que pode orientar futuras intervenções e melhorias. A melhoria da qualidade nos serviços de atenção primária é crucial para a saúde pública, e estudos como o do Wachs *et al.* (2022) são fundamentais para entender e aprimorar essas práticas.

As estratégias de melhoria da qualidade demonstraram um impacto positivo nas práticas de atenção primária à saúde, tanto no que diz respeito a comunicação eficaz e o fortalecimento de relacionamentos, como no aumento da confiança e habilidades dos profissionais. Os estudos destacaram a importância de se avaliar o contexto e a cultura organizacional no impacto causado pelas estratégias de melhoria de qualidade. Cabe destacar que a construção de capacidade de melhoria da qualidade é essencial para a eficácia dos serviços de saúde. Além disso, é importante ressaltar que lições aprendidas podem ser transferíveis para outros contextos de cuidados primários.

A estratégia de busca de publicações adotada contribuiu para aumentar a sensibilidade da revisão e traçar um panorama específico sobre a revisão da melhoria da qualidade nos serviços de atenção primária nos anos recentes.

## **Considerações finais**

Mesmo que apenas um artigo tenha sido localizado na atenção primária à saúde brasileira, foi possível identificar a importância de se utilizar

a melhoria de qualidade como estratégia na assistência prestada e o impacto na saúde da população. Dessa forma, os autores sugerem que esforços devem ser empreendidos no sentido de que se tenham mais pesquisas acerca de melhoria de qualidade nos serviços de atenção primária brasileira. Esse esforço é essencial para preencher a lacuna existente na literatura brasileira acerca do uso da melhoria da qualidade na organização do processo de trabalho das equipes da atenção primária.

## Referências

- AGARWAL, S. *et al.* Decision-support tools via mobile devices to improve quality of care in primary healthcare settings. **Cochrane Database of Systematic Reviews**, n. 7, 27 jul. 2021.
- BATALDEN, P. B.; DAVIDOFF, F. What is “quality improvement” and how can it transform healthcare? **Quality and Safety in Health Care**, v. 16, n. 1, p. 2-3, 1 fev. 2007.
- BENEFIELD, L. E. Implementing Evidence-Based Practice in Home Care: **Home Healthcare Nurse: The Journal for the Home Care and Hospice Professional**, v. 21, n. 12, p. 804-809, dez. 2003.
- CAMPOS, C. E. A. Estratégias de avaliação e melhoria contínua da qualidade no contexto da Atenção Primária à Saúde. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, v. 5, n. supl. 1, p. s63-s69, dez. 2005.
- CASSIE, H. *et al.* An evaluation of the implementation of quality improvement (QI) in primary care dentistry: a multi-method approach. **BMJ Open Quality**, v. 10, n. 2, p. e000839, abr. 2021.
- CULLEN, J. *et al.* Developing a model for primary care quality improvement success: a comparative case study in rural, urban and Kaupapa Māori organisations. **Journal of Primary Health Care**, v. 15, n. 4, p. 333-342, 14 ago. 2023.
- HARTZ, Z. M. DE A. **Avaliação em saúde: dos modelos conceituais à prática na análise da implantação de programas**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 1997.
- LIMA, J. G. *et al.* Atributos essenciais da Atenção Primária à Saúde: resultados nacionais do PMAQ-AB. **Saúde em Debate**, v. 42, n. spe1, p. 52-66, set. 2018.
- MANANDI, D. *et al.* The evaluation of the Plan–Do–Study–Act cycles for a healthcare quality improvement intervention in primary care. **Australian Journal of Primary Health**, 2023.
- MATOS, M. A. B. DE. **Ciclos de Melhorias na Atenção Primária à Saúde**. Brasília: Conselho Nacional de Secretários de Saúde, 2022.
- MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. D. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto - Enfermagem**, v. 17, n. 4, p. 758-764, dez. 2008.
- PAGE, M. J. *et al.* The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **BMJ**, n. 71, 29 mar. 2021.

PRIEST, H. M. Essentials of nursing research: Methods, appraisal, and utilization. **Nurse Researcher**, v. 13, n. 4, p. 91-93, 2006.

RAMOS, M. *et al.* Melhoria contínua da qualidade: uma análise pela perspectiva dos profissionais das equipes de atenção primária à saúde do município do Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, v. 16, n. 43, p. 2736, 26 set. 2021.

RUSO, L. X. *et al.* Pay for performance in primary care: the contribution of the Programme for Improving Access and Quality of Primary Care (PMAQ) on avoidable hospitalisations in Brazil, 2009–2018. **BMJ Global Health**, v. 6, n. 7, p. e005429, jul. 2021.

SAXENA, A. *et al.* Trends in quality of primary care in the United States, 2007–2016. **Scientific Reports**, v. 12, n. 1, p. 1982, 7 fev. 2022.

SCHUTTNER, L. *et al.* The role of organizational learning and resilience for change in building quality improvement capacity in primary care. **Health Care Management Review**, v. 46, n. 2, p. E1-E7, abr. 2021.

WACHS, L. S. *et al.* Avaliação da implementação do Programa Saúde na Escola do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica: 2012, 2014 e 2018. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 38, n. 6, p. e00231021, 2022.

WALJI, S.; CARROLL, J. C.; HABER, C. Experiences of patients with a disability in receiving primary health care: Using experience-based design for quality improvement. **Canadian Family Physician**, v. 67, n. 7, p. 517-524, jul. 2021.