CENTRO UNIVERSITÁRIO DE EXCELÊNCIA

DRIELE SOUZA DA SILVA

LARA MARTUCHELI DE OLIVEIRA COSTA

LARA SOUZA ALMEIDA

NATIELLE DE ALMEIDA ROCHA

NICK DA SILVA REIS

PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE OS SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E SUA INFLUÊNCIA NA QUALIDADE DE VIDA: REVISÃO INTEGRATIVA

VITÓRIA DA CONQUISTA – BA

2024

DRIELE SOUZA DA SILVA

LARA MARTUCHELI DE OLIVEIRA COSTA

LARA SOUZA ALMEIDA

NATIELLE DE ALMEIDA ROCHA

NICK DA SILVA REIS

PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE OS SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E SUA INFLUÊNCIA NA QUALIDADE DE VIDA: REVISÃO INTEGRATIVA

Artigo apresentado com critério para aprovação parcial da disciplina Trabalho de conclusão de Curso.

Prof. Orientador: MSc. Rodrigo Santos Damascena

VITÓRIA DA CONQUISTA – BA

2024

DRIELE SOUZA DA SILVA

LARA MARTUCHELI DE OLIVEIRA COSTA

LARA SOUZA ALMEIDA

NATIELLE DE ALMEIDA ROCHA

NICK DA SILVA REIS

PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE OS SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E SUA INFLUÊNCIA NA QUALIDADE DE VIDA: REVISÃO INTEGRATIVA

Artigo apresentado com critério para aprovação parcial da disciplina Trabalho de conclusão de Curso.
Prof. Orientador: MSc. Rodrigo Santos Damascena

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof. Me. Rodrigo Santos Damascena

Centro Universitário de Excelência

Orientador e Presidente da Banca

_____

Profa. .....

INSTITUIÇÃO

Membro da Banca

_____

Profa. .....

INSTITUIÇÃO

Membro da Banca

Aprovado em: __/__/____

VITÓRIA DA CONQUISTA

2024

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fluxograma das buscas pelas produções científicas.

Quadro 1 - Identificação dos artigos selecionados.

Quadro 2 - Caracterização dos artigos selecionados.

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Figura 1 - Fluxograma das buscas pelas produções científicas.

Quadro 1 - Identificação dos artigos selecionados.

Quadro 2 - Caracterização dos artigos selecionados.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APS - Atenção Primária à Saúde

BVS - Biblioteca Virtual em Saúde

DECS - Descritores em Ciências da Saúde

OMS - Organização Mundial da Saúde

SERVQUAL - Modelo conceitual de qualidade em serviços

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

SUS - Sistema Único de Saúde

UBS - Unidade Básica de Saúde

UBSF - Unidade Básica de Saúde da Família

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 8

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU REVISÃO DA LITERATURA 9

3. MÉTODO 10

4. RESULTADOS 12

4.1. Figura 1- busca pelas produções científicas 12

4.2. Quadro 1- identificação dos artigos selecionados 13

4.2.1. Quadro 2- caracterização dos artigos selecionados 14

5. DISCUSSÃO 16

5.1. A população idosa 16

5.2. A qualidade da assistência 16

6. CONCLUSÃO 18

REFERÊNCIAS 20

Título: PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE OS SERVIÇOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E SUA INFLUÊNCIA NA QUALIDADE DE VIDA: REVISÃO INTEGRATIVA

ELDERLY PEOPLE'S PERCEPTION OF PRIMARY CARE SERVICES AND THEIR INFLUENCE ON QUALITY OF LIFE: INTEGRATIVE REVIEW

Autores: Driele Souza da Silva[1], Lara Martucheli de Oliveira Costa[2], Lara Souza Almeida[3], Natielle de Almeida Rocha[4], Nick da Silva Reis[5].
Orientador: Rodrigo Santos Damascena.

Resumo: A população idosa tem crescido significativamente no Brasil, o que demanda uma atenção especial aos serviços de saúde voltados a esse público. Nesse contexto, a percepção dos idosos sobre a atenção primária à saúde é fundamental para compreender o impacto desses serviços na sua qualidade de vida. O objetivo desta revisão integrativa foi avaliar a percepção dos idosos acerca dos serviços de atenção primária à saúde e de que maneira esses serviços ofertados influenciam em sua qualidade de vida. Para tanto, foi utilizado o método de revisão integrativa, com busca nas bases de dados BVS e Scielo, considerando artigos publicados nos últimos 10 anos, que abordassem a percepção dos idosos sobre os serviços de atenção primária. Nos 5 artigos selecionados, foi observado que alguns idosos se sentem satisfeitos com o atendimento, pronta atenção, confidencialidade, melhora na disponibilidade de recursos como maior número de médicos, exames e até serviço de reabilitação, além do conhecimento prévio da história clínica do paciente e encaminhamento a outros serviços. No entanto, também há relatos de insatisfação quanto ao desrespeito à autonomia e decisão do paciente, problemas na comunicação durante o atendimento, dificuldades de acesso, especialmente para idosos com dificuldade de locomoção, além da fragilidade na integralidade, longitudinalidade e coordenação do cuidado, o que leva alguns idosos a buscarem alternativas no sistema privado de saúde. Conclui-se que a experiência dos idosos com os serviços de atenção primária é complexa, envolvendo tanto aspectos positivos quanto negativos, o que demanda uma atenção contínua para melhorias na organização e qualidade desses serviços, visando atender de forma mais efetiva as necessidades e expectativas dessa população.

Palavras-chave: Atenção primária, idosos, percepção, qualidade de vida

Abstract: The elderly population has grown significantly in Brazil, which demands special attention to health services aimed at this population. In this context, the elderly's perception of primary health care is fundamental to understanding the impact of these services on their quality of life. The objective of this integrative review was to evaluate the perception of elderly people about primary health care services and how these services offered influence their quality of life. To this end, the integrative review method was used, searching the BVS and Scielo databases, considering articles published in the last 10 years, which addressed the elderly's perception of primary care services. In the 5 selected articles, it was observed that some elderly people feel satisfied with the service, prompt attention, confidentiality, improved availability of resources such as a greater number of doctors, exams and even rehabilitation services, in addition to prior knowledge of the patient's clinical history and referral to other services. However, there are also reports of dissatisfaction regarding the disrespect for the patient's autonomy and decision-making, problems in communication during care, access difficulties, especially for elderly people with mobility difficulties, in addition to the fragility in the completeness, longitudinality and coordination of care, which leads some elderly people to seek alternatives in the private health system. The inclusion criteria adopted were: articles in Portuguese, published in the last 10 years, that involved the elderly population using primary care services and that addressed the perception of these users. It is concluded that the experience of elderly people with primary care services is complex, involving both positive and negative aspects, which demands continuous attention to improvements in the organization and quality of these services, aiming to more effectively meet the needs and expectations of this population.

Keywords: Primary care, elderly, perception, quality of life

1. INTRODUÇÃO

Fundado pela Constituição Federal de 1988, o Sistema Único de Saúde (SUS) representa uma conquista significativa para o Brasil, sendo considerado um dos maiores sistemas de saúde pública do mundo. Ele proporciona acesso integral e gratuito a saúde de todos os cidadãos brasileiros, abrangendo desde a atenção básica aos procedimentos de alta complexidade, bem como vacinação, distribuição de medicamentos e programas de prevenção de doenças, dispondo condições para a proteção e recuperação da saúde da população a fim de promover mais qualidade de vida aos cidadãos. Conforme a Constituição Federal de 1988 (CF-88), a “Saúde é direito de todos e dever do Estado”, dito isso, apesar dos desafios enfrentados, a saúde e a assistência social como políticas universais é um direito de todo cidadão e garantia do estado.

O crescimento significativo da população idosa nas últimas décadas, com respectivo aumento da demanda por serviços, fomenta o desenvolvimento de

avaliações que analisem o uso e o acesso de serviços de saúde. As transformações geradas pelo processo de envelhecimento trazem consigo mudanças que afetam diversos aspectos da vida, inúmeros desafios tanto físicos quanto psíquicos, o que exige melhorias na qualidade da promoção de saúde desde o primeiro momento.

Nesse contexto, diante da sua relevância e por ser o primeiro nível de atenção em saúde, a Atenção Primária à Saúde (APS) é a porta de entrada que todos buscam quando necessitam de algum serviço, pois conta com uma equipe multiprofissional responsável pela promoção, prevenção e proteção dos indivíduos. Diante do exposto, lacunas se abrem em relação a qualidade dos serviços prestados e se estão de fato atendendo às necessidades e expectativas daqueles que buscam um serviço humanizado.

A população idosa necessita de cuidados mais frequentes e especializados. Por esse motivo, se faz necessário compreender quais as limitações e dificuldades encontradas, entendendo que o atendimento a esse público, em especial, necessita de um maior cuidado e detalhamento para que a experiência seja compatível com o que se espera, já que a qualidade no atendimento é um fator determinante para definir o nível de satisfação dos usuários.

O objetivo do trabalho foi avaliar a percepção dos idosos acerca dos serviços de atenção primária à saúde e de que maneira esses serviços ofertados influenciam em sua qualidade de vida. Em virtude disso, devido às suas especificidades físicas e emocionais, e por possuírem uma visão particular sobre os serviços oferecidos, foi essencial investigar quais são suas expectativas e críticas e assim direcionar buscas que promovam uma melhoria na promoção à saúde, garantindo um atendimento cada dia mais humanizado e eficaz que os levem a ter um envelhecimento saudável.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU REVISÃO DA LITERATURA

A avaliação da qualidade dos serviços de saúde é fundamental para compreender os fatores que influenciam a satisfação dos usuários, especialmente no contexto da Atenção Primária à Saúde (APS), que representa a porta de entrada para o sistema de saúde.

Nesse sentido, o Modelo Conceitual de Qualidade em Serviços, também conhecido como Modelo dos Gaps, proposto por Parasuraman, Zeithanml e Berry (1985,1994), tem sido amplamente utilizado para avaliar a qualidade percebida pelos usuários.Esse modelo estabelece que a qualidade do serviço é determinada pela diferença entre as expectativas e as percepções dos clientes em relação ao serviço prestado, considerando dimensões como aspectos tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, 1994).

Além disso, a Escala SERVQUAL (Service Quality) desenvolvida pelos mesmos autores, tem se mostrado um instrumento eficaz para mensurar as percepções e expectativas dos usuários quanto à qualidade dos serviços de saúde (Righi, Schmidt & Venturini, 2010; Pena et al., 2013).

No contexto da APS, a avaliação da qualidade dos serviços prestados aos idosos torna-se ainda mais relevante, uma vez que essa população apresenta demandas específicas e é cada vez mais representativa no sistema de saúde (Côrte, Kimura, Ximenes & Nóbrega, 2017; Veras et al., 2014). Nessa perspectiva, estudos têm investigado a percepção dos idosos sobre os atributos da APS, como a realização de exames, dispensação de medicamentos, estrutura física e acesso às consultas (Barbosa et al., 2017).

Diante disso, este estudo busca compreender a percepção dos idosos sobre os serviços da atenção primária à saúde e de que forma essa percepção influencia sua qualidade de vida, com base em modelos conceituais e instrumentos consolidados na literatura, a fim de identificar lacunas e subsidiar melhorias nos serviços prestados a essa população.

3. MÉTODO

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, a qual configura-se enquanto um método de pesquisa que possibilita a síntese e análise do que existe de produção sobre determinado fenômeno. Além disso, tem como objetivo a produção de novos questionamentos, reflexões e críticas, auxiliando na identificação de lacunas existentes e, consequentemente, no avanço do conhecimento. Os seguintes passos

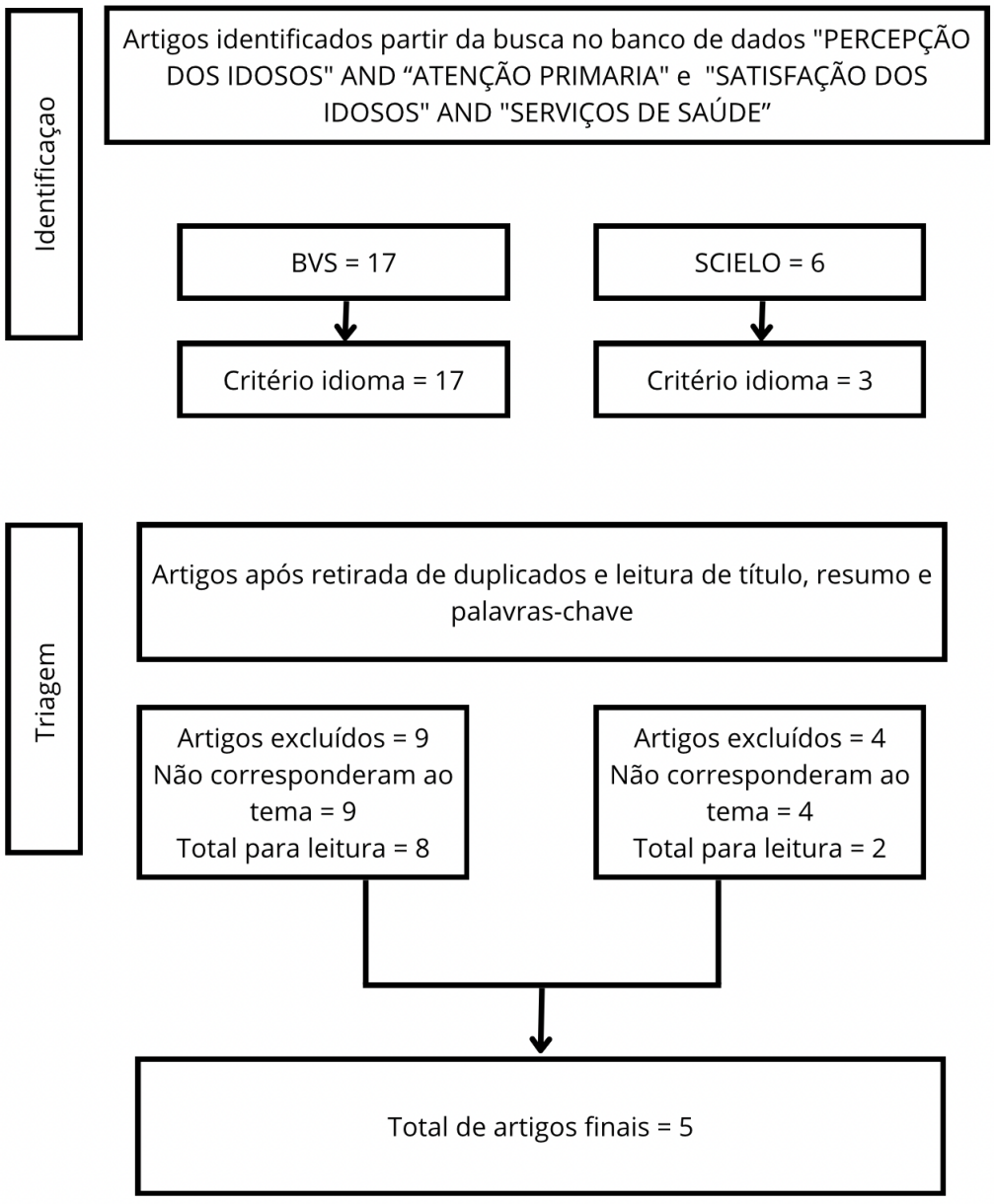
da revisão integrativa foram seguidos pelo presente estudo: 1) Identificação da questão de pesquisa; 2)Busca na literatura científica (para esta etapa foram estabelecidos critérios de inclusão e exclusão para o material encontrado, realização da busca nas bases de dados e seleção estudos); 3) Categorização dos resultados encontrados; 4) Avaliação dos artigos selecionados; 5) Análise, interpretação e discussão dos resultados; e 6) Sintetização das informações e produção de conhecimento. Para tanto, foi formulada a seguinte questão de pesquisa: como os idosos avaliam os serviços de atenção primária e como essa avaliação impacta na sua qualidade de vida?

A busca foi realizada nas seguintes bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Scielo, no período de agosto de 2024 a setembro de 2024. Os descritores foram selecionados a partir dos Descritores em Ciências da Saúde (DECS) em português para a BVS e Scielo, os descritores foram: “percepção dos idosos”, “atenção primária”, “qualidade de vida”, "satisfação dos idosos”. Os descritores foram combinados da seguinte forma: (“percepção dos idosos” AND “atenção primária”, “satisfação dos idosos AND “serviços de saúde”.

Os seguintes critérios de inclusão foram adotados para a seleção das produções: artigos em português, estudos publicados nos últimos 10 anos, pesquisas que envolvessem a população idosa usuária dos serviços da atenção primária, que explicitasse em título, resumo e palavras chaves qualquer tipo de estratégia, Após a seleção dos estudos, ainda nas bases de dados, foram selecionados por meio dos filtros "países e territórios", apenas o Brasil e "data de publicação", apenas artigos publicados nos últimos 10 anos. Por outro lado, estudos que não tratassem especificamente da percepção dos idosos em relação aos serviços da atenção primária, estudos que não estavam disponíveis por completo na íntegra, foram produções excluídas da presente revisão. Para análise dos artigos selecionados, após a leitura criteriosa na íntegra dos mesmos, foi realizada uma análise descritiva dos materiais, considerando as variáveis: ano e país da produção, referencial teórico utilizado, objetivo do trabalho publicado, métodos e principais resultados encontrados.

4. RESULTADOS

4.1. Figura 1 - Fluxograma das buscas pelas produções científicas



Fonte: Elaborado pelos autores

4.2. Quadro 1 - Identificação dos artigos selecionados.

TÍTULO	REVISTA	AUTORES	ANO	PAÍS
Avaliação qualitativa da Atenção Primária à Saúde sob a perspectiva de idosos.	Kairós Gerontologia	Alexsandro Silva Coura; Isabella Joyce Silva de Almeida; Renata Ferreira de Araujo; Mayara Araújo Rocha; Inácia Sátiro Xavier de França; Jamilly da Silva Aragão.	2014	Brasil
Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos.	Gaúcha de Enfermagem	Luiza Amélia Freitas de Andrade; Pedro Eugénio López Salazar; Kledson Daniel Medeiros Leopoldino; Carolina Barbosa Montenegro.	2019	Brasil
Humanização na atenção básica de saúde na percepção de idosos.	Revista saúde e sociedade.	Thaís Jaqueline Vieira de Lima; Renato Moreira Arcieri; Cléa Adas Saliba Garbin; Suzely Adas Saliba Moimaz; Orlando Saliba.	2022	Brasil
A percepção do usuário idoso sobre o acesso e a qualidade da Atenção Primária à Saúde.	Revista Brasileira de Medicina, Família e Comunidade RBMFC	Ana Carolina Diniz Oliveira; Karla Cristina Giacomin; Wagner Jorge dos Santos; Josélia Oliveira Araújo Firmo.	2014	Brasil
Avaliação da assistência à pessoa idosa na atenção primária à saúde: Perspectiva de usuários.	Revista Ciência Plural	Ana Mayara Gomes de Souza; Tainara Lôrena dos Santos Ferreira; Katarina Marcia Rodrigues dos Santos; Débora Joyce Duarte de Oliveira; Fábia Barbosa de Andrade; Ana Mayara Gomes de Souza.	2017	Brasil

Fonte: Elaborado pelos autores

4.2.1. Quadro 2 - Caracterização dos artigos selecionados.

ARTIGO	TIPOS DE ESTUDO	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	PARTICIPANTES	COMO FOI DESENVOLVIDO	LOCAL
1 SciELO	Exploratório, descritivo, com abordagem quantitativa.	Modelo conceitual de qualidade em serviços (Gaps) e Escala SERVQUAL.	381 idosos, idade igual ou maior que 60 anos, sendo - 254 (66,7%) do sexo feminino; 208 idosos (54,8%) com faixa etária entre 60-69 anos.	Foi elaborado um questionário com 44 questões. - Os dados foram tratados utilizando o SSPS e analisados por meio de técnicas estatísticas descritivas e inferenciais.	João Pessoa, Paraíba, Brasil
2 BVS	Descritivo, com abordagem qualitativa.	O texto não menciona uma fundamentação teórica específica. É um estudo que se alinha à abordagem conceitual relacionada à Atenção Primária à saúde, à avaliação da qualidade dos serviços de saúde e à integralidade do cuidado prestado ao grupo de idosos.	13 Idosos, com idade igual ou superior a 60 anos - 6% eram do sexo feminino e 24% do masculino, com a faixa etária variando entre 62 e 77 anos.	Foram feitas duas visitas: 1º para estabelecer contato, 2º explicar a pesquisa e a visita para a realização da entrevista semiestruturada - tempo médio de 40 minutos, em locais reservados.	Campina Grande, Paraíba, Brasil
3 BVS	Pesquisa qualitativa.	Modelo dos signos, significados e ações, desenvolvido por Corin et al.	57 idosos, sendo 27 homens e 30 mulheres, com idades entre 61 e 96 anos.	Entrevistas semiestruturadas	Bambuí, Centro-oeste, Minas Gerais.

4 BVS	Caráter descritivo com abordagem quantitativa.	Se fundamenta na literatura sobre o processo de envelhecimento, a importância da atividade física para a qualidade de vida de idosos.	13 idosos, 2 do sexo masculino (15,4%) e 11 do sexo feminino (84,6%), com idade média de 67,7 + 5,9 anos. Todos os participantes praticavam atividades físicas regularmente nas unidades Básicas de saúde há, no mínimo, 6 meses.	Questionário SF-36 (The Medical Outcomes Studio 36-item short-form healthysurvey), traduzido e validado para a realidade brasileira por Ciconelli etc al. (1999).	O estudo foi realizado em duas Unidades Básicas de Saúde da Zona Norte de São Paulo.
5 BVS	Exploratório, descritivo com abordagem quantitativa.	O texto não menciona.	130 idosos, sendo 92 (70,8%) mulheres. Com faixa etária de 72-78 anos.	A coleta de dados foi realizada em domicílio, excluindo qualquer investigação aprofundada sobre possíveis agravos acometidos aos pacientes entrevistados.	Santa Cruz, Rio Grande do Norte, Brasil.

Fonte: Elaborado pelos autores

5. DISCUSSÃO

5.1. A POPULAÇÃO IDOSA

As pesquisas destacam-se o impacto da importância dos serviços de saúde para a comunidade, e a população idosa, que comparecem frequentemente durante todo o ano nas UBSF - Unidade Básica de Saúde da Família à procura dos serviços ofertados, sejam eles para exames de rotina, exames complementares, a busca por fármacos e assistência médica. Já que, a pessoa idosa tem direito a receber cuidados completos de saúde por meio do Sistema Único de Saúde (SUS). Isso significa que a pessoa idosa tem acesso universal e igualitário a ações e serviços de prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde. (BRASIL, Ministério da Saúde).

A população idosa vem aumentando consideravelmente em todo país. Em virtude disso tornam-se fundamentais, estudos que priorizem uma atenção especial às questões concernentes à esta população na perspectiva de garantir não só longevidade, mas uma vida ativa e saudável sem que a mesma se torne um fardo pesado para sociedade, família e principalmente, para a pessoa idosa (SOUZA et al. 2017).

Os resultados obtidos apontam que, nas entrevistas, indicaram um grande índice de público feminino sendo 70,8% com idades 60 anos ou mais. Entretanto, em geral, apesar de viverem mais tempo, as mulheres têm pior qualidade de vida se comparadas aos homens, sobretudo por efeito das relações de gênero que estruturam todo o ciclo de vida e influenciam o acesso a recursos e oportunidades, gerando impactos contínuos e cumulativos na vida social e econômica. (SOUSA et al 2018). Com isso, constata-se a feminização da velhice, com a maioria dos idosos constituída por mulheres, a prevalência de doenças crônicas como a hipertensão arterial, a artrite/reumatismo e o Diabetes Mellitus e baixos níveis de escolaridade e renda, característica congruentes ao perfil de usuários idosos dos serviços de saúde pública. (ANDRADE et al 2019).

5.2. A QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA

A partir das pesquisas, os idosos destacam como satisfatória e outros como insatisfatória a sua percepção sobre a qualidade do atendimento prestado na sua

comunidade. Alguns consideram pontos positivos como, os serviços ofertados das UBS e sua relação com os profissionais. Quando o profissional de saúde constrói uma boa relação e boa dinâmica com seu paciente isso se torna de suma importância durante seu processo clínico, principalmente com idosos. Irão se sentir confortáveis e acolhidos dentro da sua própria comunidade o fazendo retornar mais vezes e assim, ter resultados. A relação usuário-profissional se faz primordial, ela estimula a acessibilidade do usuário e a sua adesão às ações de saúde e terapêutica. (SOUZA et al. 2017).

Em outro ponto, os resultados alegam negativamente a qualidade da assistência dos atendimentos prestados rotineiramente nas Unidades Básicas de Saúde, o descaso com a falta de atenção dos profissionais fornecidos a essa população, o ineficaz esclarecimento acerca das suas condições clínicas de saúde, o ineficaz cuidado prestado na assistência, e má distribuição de medicamentos e distribuição dos resultados de exames. Ainda descrevem sobre a infraestrutura e mantimentos do local.

A ineficiência nas coordenações das UBSF das comunidades acaba fazendo com que os pacientes busquem por outras alternativas, como a busca por serviços particulares. Visto que, os coordenadores são responsáveis por zelar por sua unidade, monitorar, fiscalizar e avaliar, bem como a importância das capacitações com profissionais de saúde, tanto como a idealização de grupos semanais de reuniões com a população idosa.

A infraestrutura é um dos aspectos fundamentais para o desenvolvimento de atividades, destacando-se a disponibilidade de espaço físico para os profissionais dentro das unidades, principalmente salas para atendimentos, grupos e reuniões, bem como recursos materiais, como acesso a computadores e materiais para práticas de saúde (COURA et al 2019 *apud* Leite, Nascimento, & Oliveira,2014).

Nesse processo avaliativo, a escuta direta da própria população idosa que busca e recebe os cuidados à saúde torna-se um meio de extrema relevância para o alcance da adequação das suas necessidades, subsidiando o processo de decisão compartilhada, a reorganização do processo de trabalho e das práticas profissionais, a recondução de recursos e a readequação das ações de saúde. Antes de tudo, a escuta da percepção deste grupo de indivíduos levará a reflexão sobre a assistência

em saúde prestada e de gestão, e acima de tudo sobre a responsabilidade sanitária do Estado na garantia de uma assistência integral e qualificada (COURA et al 2019 *apud* Silva, et al., 2018).

Os resultados encontrados nestes estudos são similares aos de um estudo realizado em UBS/ESF de um município do Rio Grande do Sul, no qual a pesquisadora investigou a satisfação dos usuários e da equipe de saúde e ambos sujeitos apresentaram insatisfação com a qualidade dos serviços, e outros estudos internacionais, realizados na Croácia e no Irã, apontam insatisfação dos usuários da APS em todas as dimensões (ANDRADE et al. 2019).

6. CONCLUSÃO

O objetivo geral deste estudo integrativo foi avaliar a percepção dos idosos acerca dos serviços de atenção primária à saúde por meio de críticas, reflexões, questionamentos, que abrangem tanto a satisfação quanto a insatisfação e de que forma isso afeta diretamente a vida desses indivíduos.

Diante da análise da atuação dos profissionais e dos serviços ofertados, foi exposto um bom resultado, visto positivamente pelos idosos, o que posteriormente, influência nos bons resultados no que tange a qualidade de vida desses indivíduos, porém, com algumas lacunas a serem ajustadas.

Evidencia-se, portanto, dificuldades e insatisfações nos serviços ofertados, para que a partir disso, sejam discutidos meios para alcançar resultados significativos para o bem-estar dos idosos. É notório que há dificuldades desde a infraestrutura até o gerenciamento das unidades, afetando assim as expectativas e resultados finais voltados para programas essenciais que devem zelar pela saúde de todos. Esses resultados evidenciam a necessidade de se aprimorar a organização e qualidade da atenção primária voltada a esse grupo, visando atender de forma mais efetiva suas necessidades e expectativas.

Os objetivos propostos foram atingidos, visto que os estudos conseguiram avaliar a atenção primária sob a perspectiva dos idosos, identificando os principais pontos de satisfação, insatisfação e fragilidade nos serviços prestados.

Diante dos dados obtidos, pode-se afirmar que melhorias e intervenções são necessárias, no que tange aos direitos que estão estabelecidos por lei, priorizando e promovendo a valorização e inclusão social em prol da garantia ao acesso à saúde, proporcionando autonomia e dignidade, reforçando a necessidade de se implementar ações para qualificar a atenção primária à saúde através de políticas públicas efetivas. Com isso, motiva-se ainda mais os profissionais no planejamento de uma vida ativa voltada para essa população. Visto que há escassez de estudos voltados para a relevância da opinião da população idosa no Brasil, faz-se necessário o desenvolvimento de mais pesquisas que abordem essa temática, a fim de subsidiar o planejamento e a implementação de políticas públicas voltadas à melhoria da qualidade da atenção primária à saúde para os idosos.

Portanto, este estudo contribui para o campo da saúde do idoso, ao evidenciar a necessidade de se repensar a organização e qualidade dos serviços de atenção primária à saúde, a partir da perspectiva e das necessidades dessa população, visando garantir um envelhecimento saudável e com qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

Andrade LAF, Salazar PEL, Leopoldino KDM, Montenegro CB. **Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos.** Rev Gaúcha Enferm. 2019;40:e20180389. doi: https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180389.

ANDRADE, Luiza Amélia Freitas de et al. **Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos.** Revista gaucha de enfermagem, v. 40, p. e20180389, 2019.

COURA, A. S.; ALMEIDA, I. J. S. de; ARAUJO, R. F. de; ROCHA, M. A. FRANÇA, I. S. X. de; ARAGÃO, J. da S. **Avaliação qualitativa da Atenção Primária à Saúde sob a perspectiva de idosos**. Revista Kairós-Gerontologia, *[S. l.]*, v. 22, n. 4, p. 285–301, 2019. Disponível em: https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/49374. Acesso em: 10 out. 2024. https://doi.org/10.1590/S0103-73312016000100007

Barbosa KTF, Costa KNFM, Pontes MLF, Batista PSS, Oliveira FMRL, Fernandes MGM. **Aging and individual vulnerability: a panorama of older adults attended by the Family Health Strategy**. 2017;26(2). doi: https:// doi.org/10.1590/0104-07072017002700015.

COURA, Alexsandro Silva et al. **Avaliação qualitativa da Atenção Primária à Saúde sob a perspectiva de idosos.** Revista Kairós-Gerontologia, v. 22, n. 4, p. 285-301, 2019.

Côrte B, Kimura C, Ximenes MA, Nóbrega OT. **Determinantes da atenção aos idosos pela rede pública de saúde, hoje e em 2030: o caso da Região Metropolitana de São Paulo.** Saúde Soc. 2017;26(3):690-701. doi: https://doi. org/10.1590/s0104-12902017159606.

Direitos da Pessoa Idosa na Saúde. Ministério da Saúde. Disponível em: Direitos da Pessoa Idosa na Saúde — Ministério da Saúde (www.gov.br) . Acesso em: 18 set. 2024.

GOV (Brasil). **Ministério da Saúde. Sistema Único de Saúde: SOBRE O SUS**. Disponível em: Gov.br. Ministério da Saúde (Brasil). SUS - Sistema Único de Saúde. [s.d] <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sus>. Acesso em: 19 mar. 2024.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** J Marketing. 1985;49(4):41-50. doi: http://dx.doi.org/10.2307/1251430.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. **Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research**. J Marketing. 1994;58(1):111-24. doi: https://doi. org/10.2307/1252255.

Pena, M. M., Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). **The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services**. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 47(5), 1227-1232. https://doi.org/10.1590/s0080-623420130000500030

Saiba mais sobre a APS. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/saiba-mais-sobre-a-aps>. Acesso em: 27 set. 2024.

SOUSA, N. F. DA S. et al. **Envelhecimento ativo: prevalência e diferenças de gênero e idade em estudo de base populacional.** Cadernos de Saúde Pública, v. 34, n. 11, 2018.

Vista da **AVALIAÇÃO DA ASSISTÊNCIA À PESSOA IDOSA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: PERSPECTIVA DE USUÁRIOS**. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/rcp/article/view/12705/8989>. Acesso em: 09 out. 2024.