



F U N D A Ç ã O  
GETULIO VARGAS



Escola de Administração  
de Empresas de São Paulo



Centro de Estudos em Planejamento  
e Gestão de Saúde da EAESP

# Estudio de la coordinación de los servicios de Atención Primaria en Salud / Etude de la coordination des soins par les services de Soins Primaires de Santé

***Vanessa Sayuri Chaer Kishima***

Maestra en administración de empresas por la Fundação Getúlio Vargas / EAESP

***Álvaro Escrivão Júnior***

Profesor Doctor de la Fundação Getúlio Vargas / EAESP

# Panorama de la Salud en Brasil/

## Scénario de la santé au Brésil

- Fragmentación de las acciones en salud: capacidad instalada distribuida de forma desigual e insuficiente, ausencia de integración entre servicios y profesionales.
- Aumento creciente de los costes asistenciales
- Reorientación del modelo asistencial – introducción del Programa de Salud Familiar (NOB 96, NOAS 2001, 2002, 2004)
- Fragmentation des actions de santé: structure insuffisante et distribuée sans égalité; manque d'intégration entre les services et entre les professionnels soignants.
- Augmentation constante des dépenses de santé
- Réorientation du modèle de soins grâce au Programme de Santé de la Famille (NOB 96, NOAS 2001, 2002, 2004)

# Panorama de la Salud en São Paulo/

## Scénario de la santé à São Paulo

- Polo tecnológico
  - Reciente municipalización de los servicios (2001)
  - Coexistencia de dos tipos de servicios: Programa de salud Familiar y Unidades Básicas Tradicionales
  - Diferentes naturalezas jurídicas de los proveedores de servicios: públicos directos (municipales, estatales, federales), autarquías, instituciones privadas sin fines lucrativos (Organizaciones Sociales, Hospitales Filantrópicos), instituciones con fines lucrativos.
  - Gran parte de la población está cubierta por el Sector Suplementario de Salud
- Pôle technologique
  - Transfert récent (2001) de la responsabilité des services à la Municipalité
  - Coexistence de deux types de services: Programme de Santé de la Famille et Dispensaires Traditionnels.
  - Différentes natures juridiques des services publics de santé: service dont la gestion est directe (de la municipalité, de l'état ou du gouvernement fédéral), organismes publics ("autarquias"), organismes privés sans but lucratif (Organisations Sociales, Hopitaux Philanthropiques), et organismes privés à but lucratif.
  - Couverture d'une grande partie de la population par le Secteur de Santé Supplémentaire

# Relevancia del Estudio/ Pertinence de l'étude

- Uno de los mayores obstáculos para que la asistencia en salud sea integral es la falta de coordinación entre los diferentes niveles de atención, por lo tanto, es de suma importancia evaluar los medios que aseguren la continuidad en el recorrido asistencial.
- Un des plus grands obstacles à l'intégralité des soins est le manque de coordination entre les différents niveaux de recours au système, il est donc important d'évaluer les moyens qui peuvent assurer la continuité du parcours de soins.

# Relevancia del Estudio/ Pertinence de l'étude

- Coordinación significa la conexión entre distintos servicios, o entre procesos dentro de un mismo servicio, con el objetivo de asegurar la realización de todos los procedimientos y la obtención de las informaciones necesarias para el cuidado efectivo del paciente.
- La coordination signifie la liaison entre des services différents, ou entre les étapes du processus dans un même service, afin d'assurer la réalisation de tous les actes et de garantir les informations nécessaires pour le soin effectif du patient.

# Atención Primaria/ Soins primaires

- “La Atención Primaria se define como un conjunto de acciones, de carácter individual y colectivo, situadas en el primer nivel de atención de los sistemas de salud, dirigidas a mejorar la salud, prevención de agravamientos, tratamiento y rehabilitación” (BRASIL, 1999).
- No debe confundirse con un conjunto no articulado de acciones de baja complejidad
- “Les soins primaires sont définis comme un ensemble d’actions, à caractère individuel ou collectif, situées au premier niveau de recours aux soins, dirigées vers la promotion de la santé, la prévention des maladies, le traitement et la réhabilitation (Brésil, 1999).
- Les soins primaires ne doivent pas se confondre avec un groupe non assemblé d’actes de santé de faible complexité.

# Coordinación/ Coordination

- Se identifican dos grandes frentes para perfeccionar la coordinación:
  - Fortalecer el nivel de resolución en los Servicios de Atención Primaria
  - Estrechar la relación entre los tres niveles de atención en salud
- On peut identifier deux grandes lignes d'action pour l'amélioration de la coordination des soins:
  - Renforcer le pouvoir résolutif des services de soins primaires
  - Rapprocher les liens entre les trois niveaux de recours aux soins.

# Coordinación/ Coordination

- Las acciones para mejorar la coordinación entre los niveles de atención se pueden clasificar como:
  - estructurales (capacidad para desarrollar las actividades de coordinación) y
  - procedimentales (desempeño de los profesionales en las actividades de coordinación)
- Les actions ayant pour but l'amélioration de la coordination entre les niveaux de recours aux soins peuvent être classées en:
  - Actions ayant rapport avec la structure (c'est à dire la capacité de développer des activités de coordination)
  - Actions ayant rapport avec les processus (c'est à dire la performance des professionnels soignants en ce qui concerne la coordination)

# *Primary Care Assessment Tool*

- Este instrumento contempla las dimensiones de los servicios de atención primaria: accesibilidad, puerta de entrada, vínculo o longitudinalidad, relación de servicios o integralidad, coordinación o integración de los servicios, concentración en la familia, orientación hacia la comunidad y formación profesional.
- Cada dimensión se relaciona con un determinado número de acciones específicas en la práctica clínica, salud pública o implementación de políticas de salud. Estas acciones fueron seleccionadas según su potencial para mejorar la efectividad de la atención primaria, basándose en las experiencias encontradas en la literatura.
- Cet instrument considère les dimensions suivantes des services de soins primaires: accès, "porte d'entrée", lien entre le patient et le service ou longitudinalité, ampleur des services offerts ou intégralité, coordination ou intégration entre les services, centralité des familles, orientation vers la communauté et formation professionnelle
- Chacune de ces dimensions est rapportée à un certain nombre d'actions particulières ayant rapport avec la pratique médicale, la santé publique ou les politiques de santé. Ces actions ont été retenues d'après leur potentiel d'amélioration de l'efficacité des soins primaires, ayant comme base les expériences rencontrées dans la littérature.

# Objetivo General/ Objectif Général

- Estudiar la coordinación entre los servicios de salud, a la luz del instrumento PCAT - *Primary Care Assessment Tool*, en la Región Este del Municipio de São Paulo.
- Faire l'analyse de la coordination entre les services à l'aide du PCAT - *Primary Care Assessment Tool* – dans la région Est de la ville de São Paulo, Brésil. .

# Objetivos Específicos/ Objectifs Spécifiques

1. Analizar comparativamente la coordinación de los servicios en las modalidades asistenciales existentes en São Paulo:

- Unidad Básica Tradicional
- Programa de Salud Familiar
- Unidad Básica Tradicional con Programa de Salud Familiar

1. Faire l'analyse comparative de la coordination des soins entre les différents modèles d'organisation des soins existant à São Paulo:

- Dispensaire de soins traditionnel
- Programme de Santé de la Famille
- Services regroupant les deux modalités précédentes

# Objetivos Específicos/ Objectifs Spécifiques

2. Evaluar la disponibilidad de prontuarios para profesionales y usuarios;
3. Evaluar la frecuencia de las actividades de Supervisión y Auditoría;
4. Evaluar con qué frecuencia existen normas específicas para la transferencia a otros niveles de atención;
5. Evaluar el flujo de informaciones entre los profesionales de los niveles primario y secundario.

2. Évaluer la disponibilité des dossiers médicaux pour les soignants et les patients.
3. Évaluer la fréquence des activités de supervision et d'audit.
4. Évaluer l'existence de règles spécifiques pour l'orientation des patients vers les autres niveaux de recours aux soins.
5. Évaluer le parcours des informations entre les professionnels soignants des premier et second niveaux de recours au système de soins.

# Metodología/ Méthode

- Se enviaron cuestionarios a los informadores clave de todas las Unidades Básicas de la Región Este (102 Unidades)
- Tras la aplicación de los criterios de validez, obtuvimos una muestra final de 80 unidades, totalizando 240 cuestionarios (79% de los cuestionarios enviados).
- Des questionnaires ont été envoyés aux informateurs-clé de tous les services de soins primaires de la région Est (102 services)
- Après la confrontation avec les critères de validité, nous avons obtenu un échantillon final de 80 services, comptabilisant 240 questionnaires (79% des questionnaires envoyés)

# Metodología/ Méthode

- Escala de 6 pontos *Likert*  
0= nunca, 1= casi nunca,  
2= algunas veces,  
3= muchas veces,  
4= casi siempre,  
5= siempre
- Para el cálculo de la Dimensión Coordinación se sumaron las notas obtenidas y se dividió por el número total de ítems, resultando el valor promedio de las notas
- Echelle de 6 points Likert  
0=jamais, 1=presque jamais,  
2=parfois, 3=souvent,  
4=presque toujours,  
5=toujours
- Pour le calcul des résultats concernant la dimension “coordination”, nous avons ajouté les points de chaque question e divisé par le total de questions, obtenant ainsi une valeur moyenne de points.

# Presentación de los resultados Subdimensiones/

## Présentation des résultats Sous Dimensions

- Los resultados obtenidos en la Dimensión Coordinación se clasificaron en **Subdimensiones**, de acuerdo con las acciones analizadas:
  - **Disponibilidad de Información:** grupo de cuestiones que evalúa la capacidad y el desempeño en la disponibilidad de informaciones sobre grupos específicos
- Les résultats obtenus pour la dimension Coordination ont été classés en sous dimensions, selon les actions évaluées:
  - **Disponibilité des informations:** ensemble de questions qui évaluent la capacité et la performance de la disponibilité des informations se rapportant à des groupes de population particuliers

# Presentación de los resultados

## Subdimensiones/ **Présentation des résultats**

### **Sous Dimensions**

- **Disponibilidad de Prontuarios** en la Unidad Básica de Salud: grupo de cuestiones que evalúa la disponibilidad de prontuarios para los pacientes y profesionales
- **Disponibilité des Dossiers Médicaux** au service de soins primaires: ensemble de questions qui évaluent la disponibilité des dossiers médicaux pour les malades et les professionnels soignants.
- **Referencia entre Niveles de Atención y Transmisión de Informaciones:** grupo de cuestiones que evalúa la capacidad y el desempeño de las referencias necesarias y la transmisión de informaciones entre profesionales
- **Liaison entre les niveaux de soins et transfert d'informations** : ensemble de questions qui évaluent la capacité et la performance des liaisons nécessaires et le transfert d'informations entre professionnels de soins.

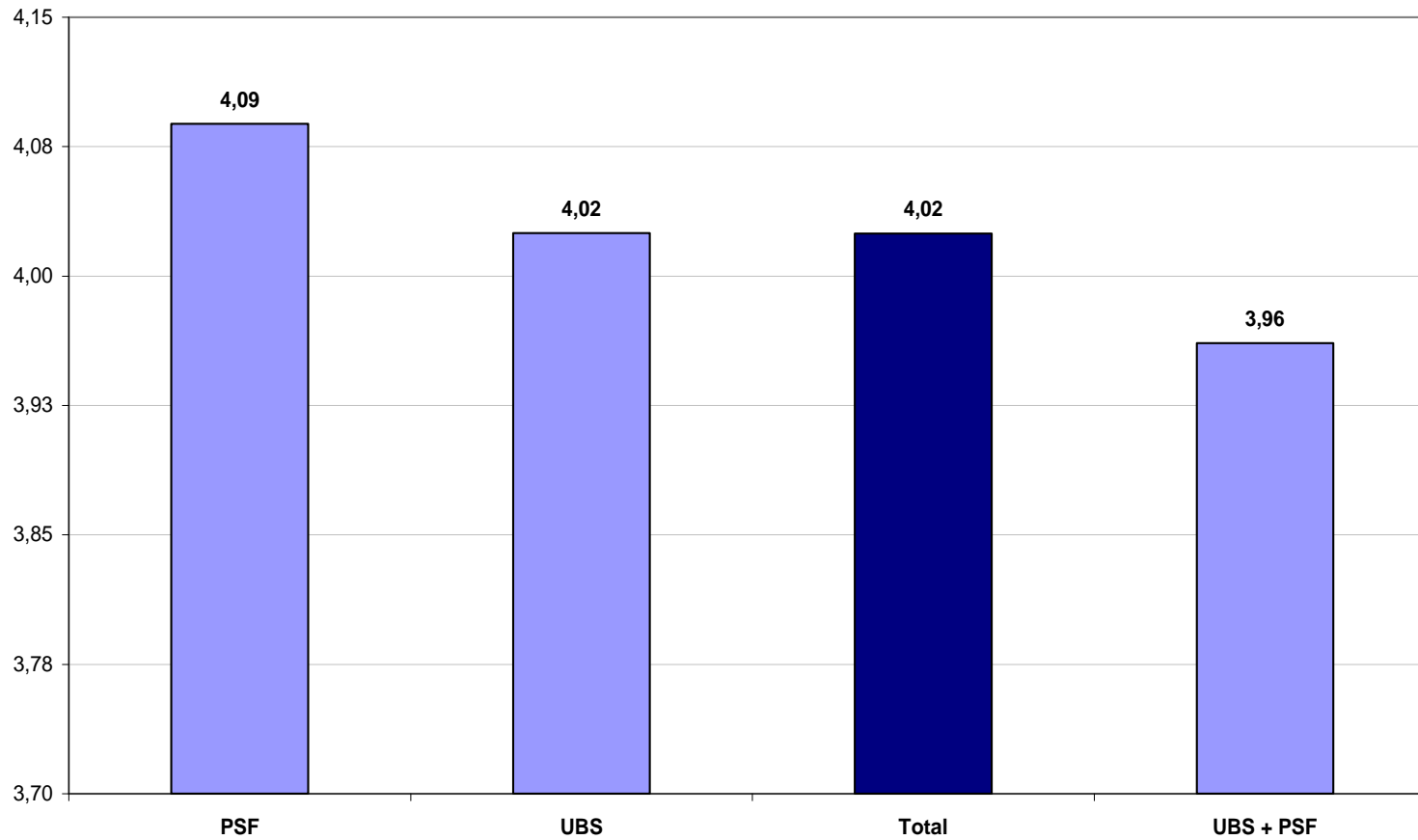
# Presentación de los resultados

## Subdimensiones /Présentation des résultats

### Sous Dimensions

- **Capacidad y Desempeño del Equipamiento de Laboratorio:** grupo de cuestiones que evalúa la capacidad y el desempeño en la ejecución de actividades diagnósticas
- **Capacité et performance des dispositifs de laboratoire:** ensemble de questions qui évaluent la capacité et la performance de la réalisation des actes diagnostiques.
- **Planeamiento y Control de la Calidad de las Referencias:** grupo de cuestiones que evalúa las actividades de planeamiento.
- **Planification et Contrôle de la qualité des services consultants:** ensemble de questions qui évaluent la planification

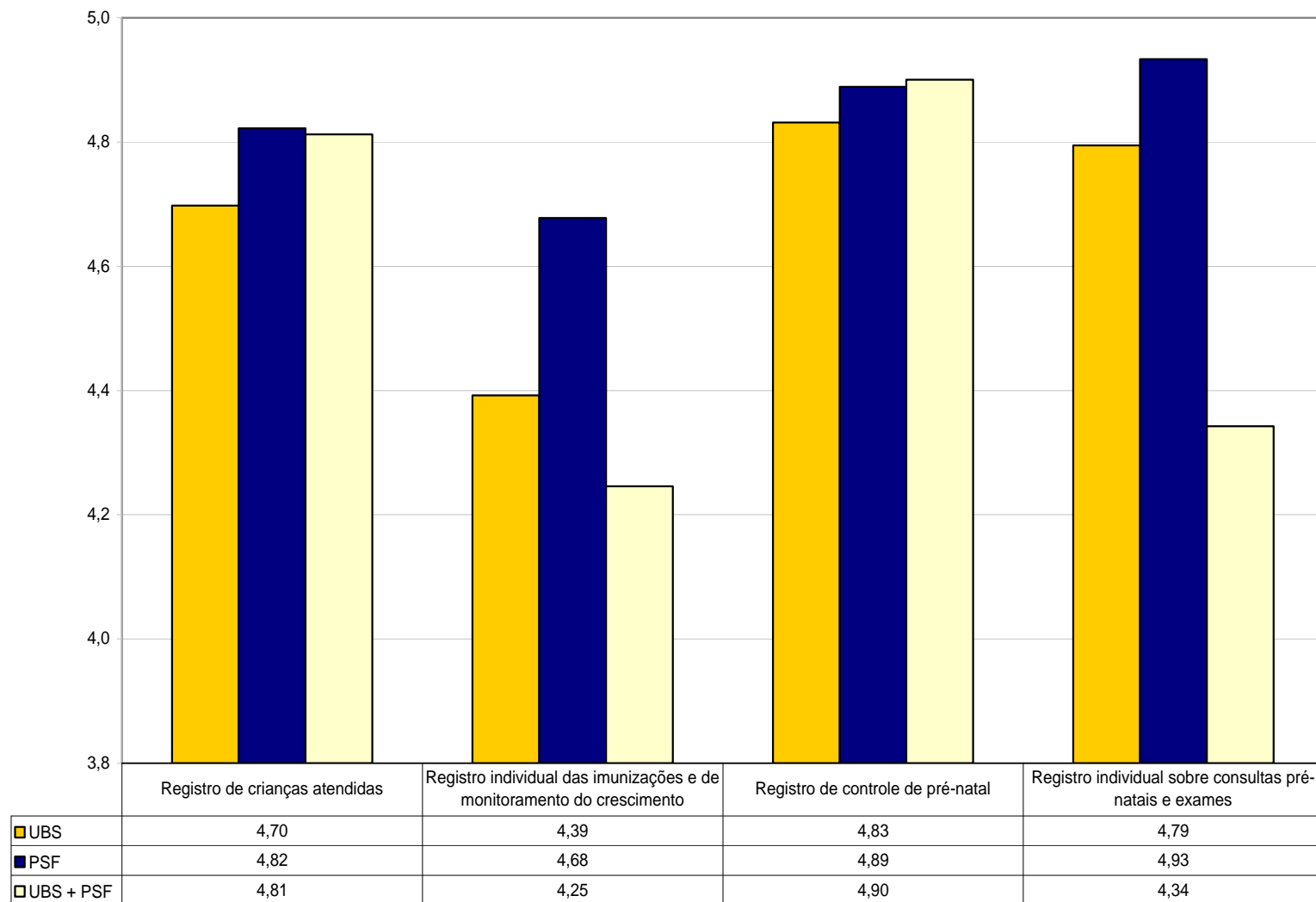
# Coordinación por Modalidad Asistencial/ **Coordination selon la Modalité de Soins**



# Coordinación por Modalidad Asistencial/ Coordination selon la modalité des soins

- No se observaron diferencias estadísticas significativas entre Unidades con o sin PSF
- La hipótesis mas probable para el resultado obtenido es la centralización de las acciones referentes a la coordinación entre los servicios de salud en la Secretaría Municipal.
- Il n'y a pas eu de différence statistique entre les services avec ou sans Programme de Santé de la Famille.
- L'hypothèse la plus probable pour expliquer ce résultat est la centralisation (au Secrétariat Municipal à la Santé) des actions en rapport avec la coordination entre les services.

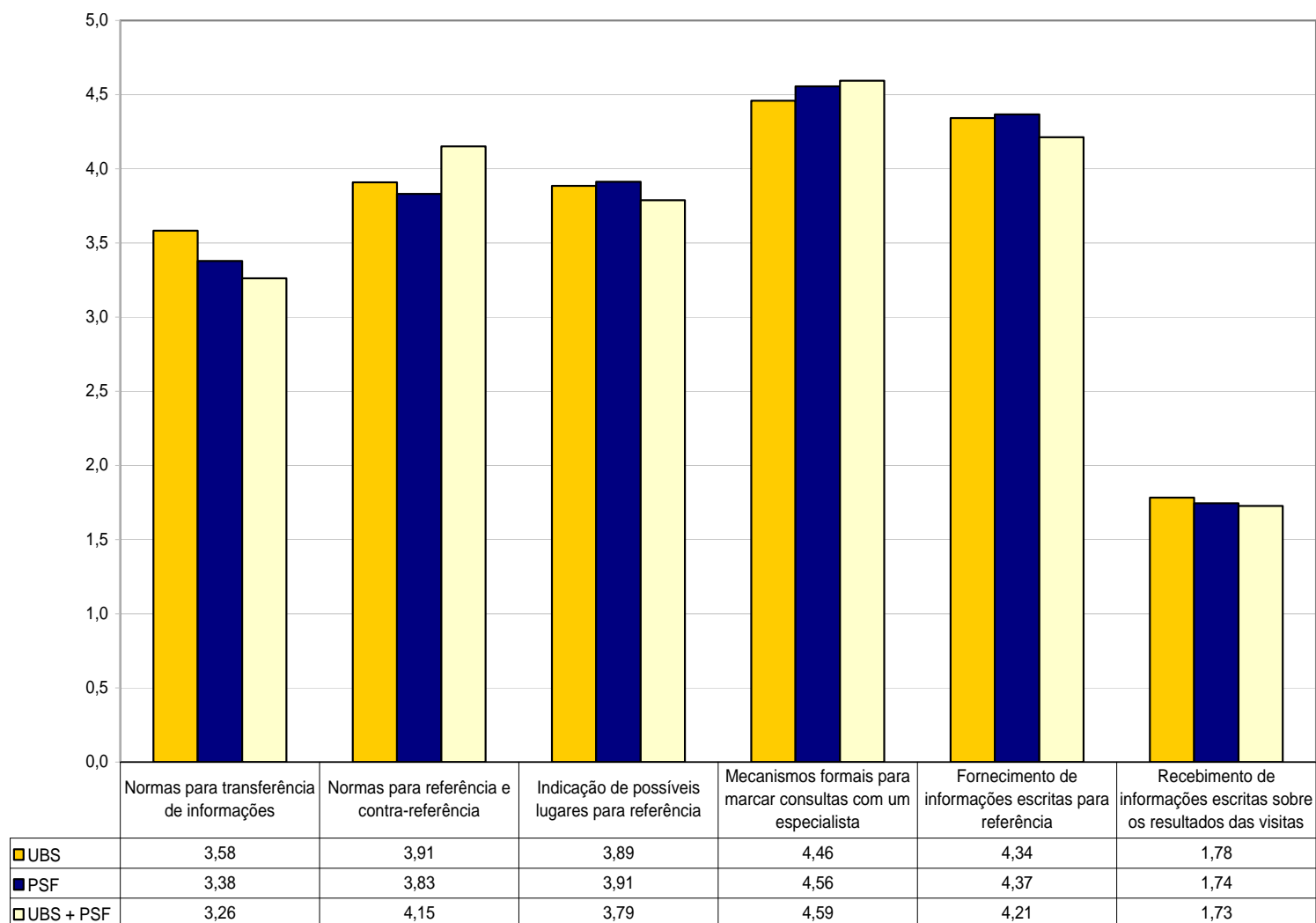
# Disponibilidade de Informação/ Disponibilité des informations



# Disponibilidad de Información/ Disponibilité des informations

- Gran adhesión a los Programas para grupos específicos evaluados – mujeres y niños (incentivos financieros)
- Grande adhérence aux Programmes de Santé pour les groupes particuliers choisis: femmes et enfants. (Existence d'aide financière pour l'adhésion aux programmes)

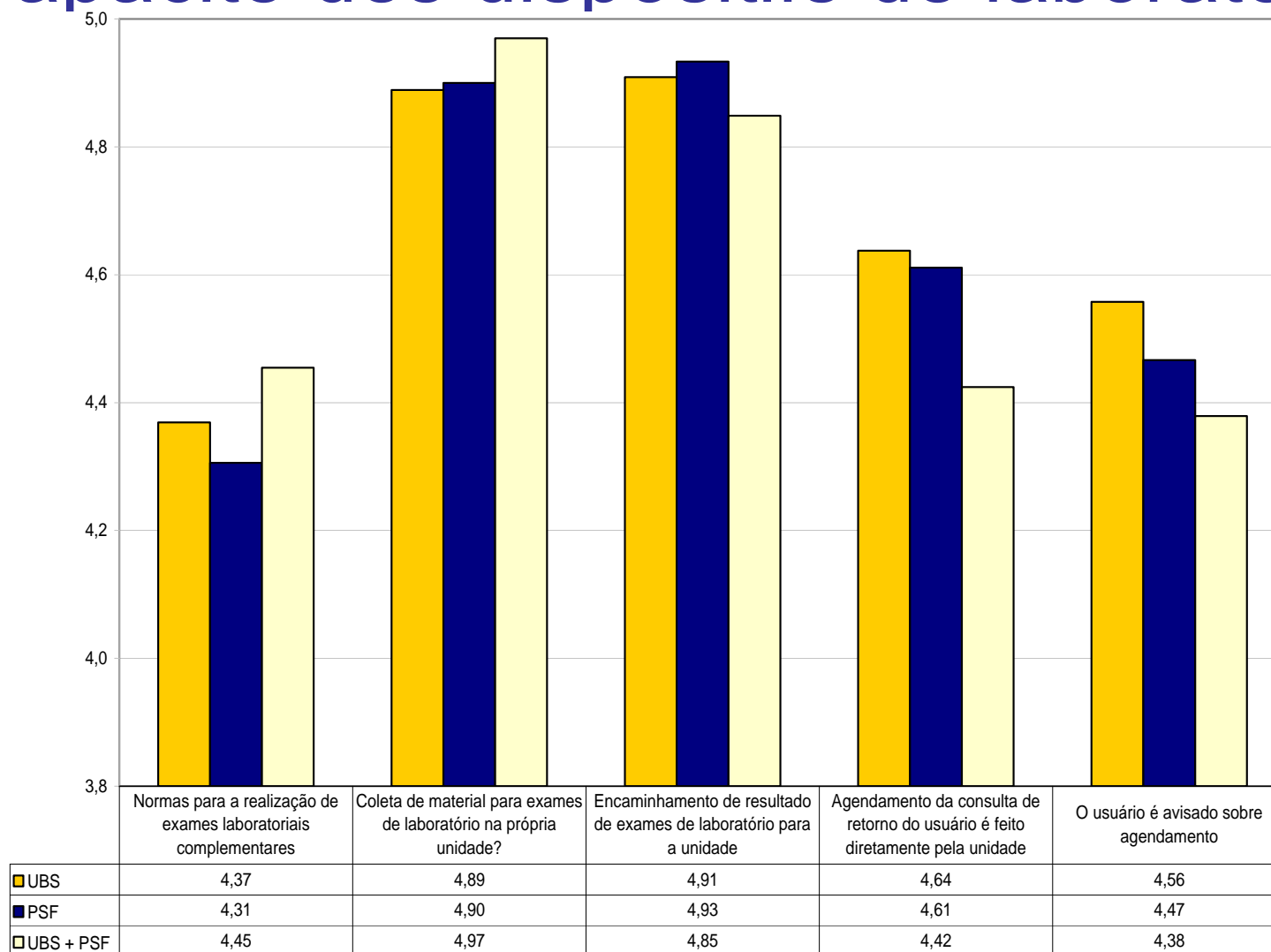
# Referencia entre Niveles de Atención y Transmisión de Informaciones/ **Liaisons entre les niveaux de soins et transfert d'informations**



## **Referencia entre Niveles de Atención y Transmisión de Informaciones/ Liaisons entre les niveaux de soins et transfert d'informations**

- Normas iguales para todas las modalidades
- Bajos valores de las medias en el ítem referente a la recepción de informaciones del paciente provenientes del nivel secundario
- Mêmes règles pour les différentes modalités
- “Mauvaises” moyennes pour la question concernant le reçu des informations des malades provenant du second niveau de recours aux soins.

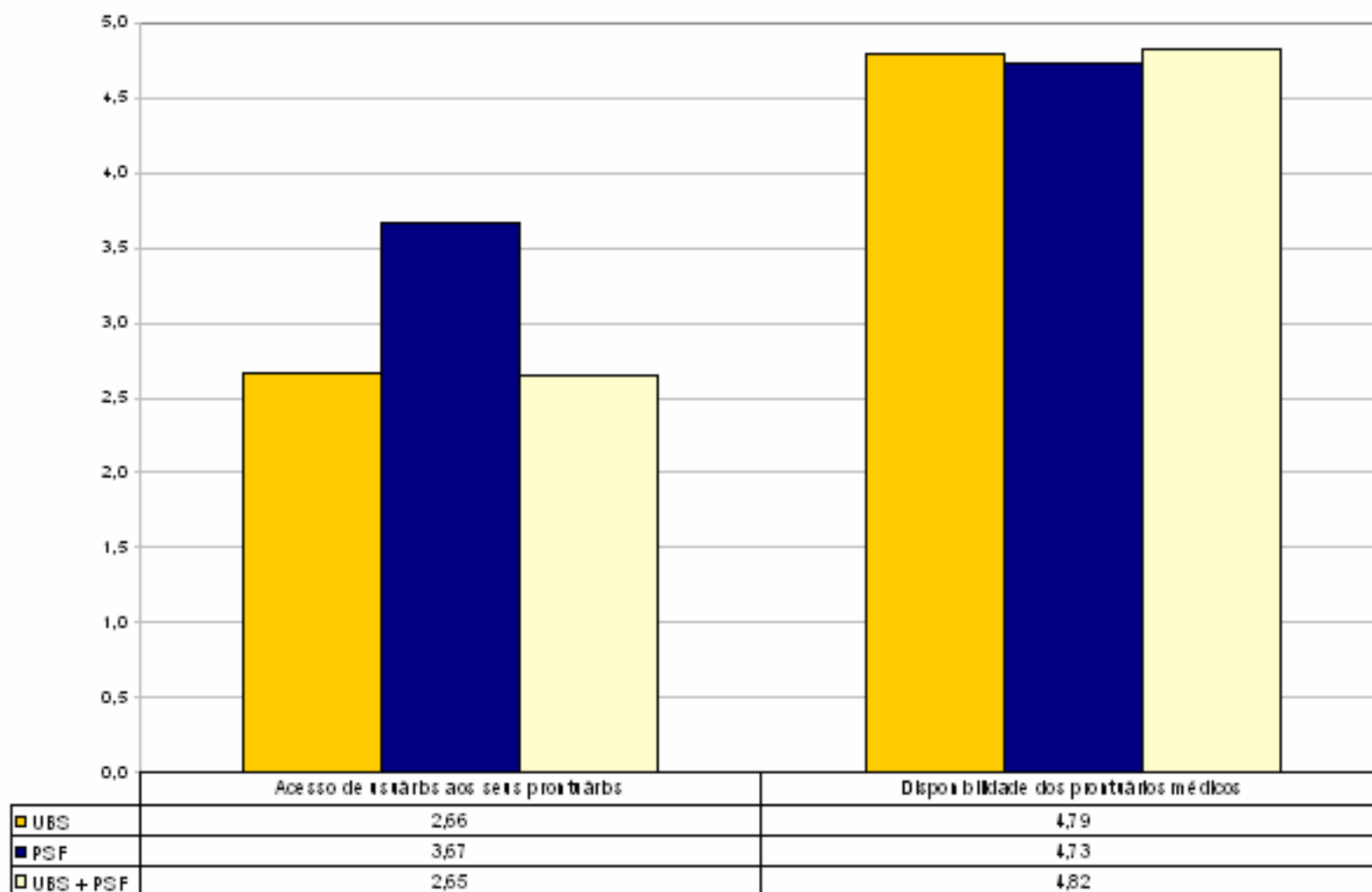
# Capacidade del Equipamiento de Laboratorio/ Capacité des dispositifs de laboratoire



# Capacidad del Equipamiento de Laboratorio/ Capacité des dispositifs de laboratoire

- Un único prestador de servicios de laboratorio para todas las Unidades Básicas de Salud
- Une seule entreprise assure les examens de laboratoire de tous les services.

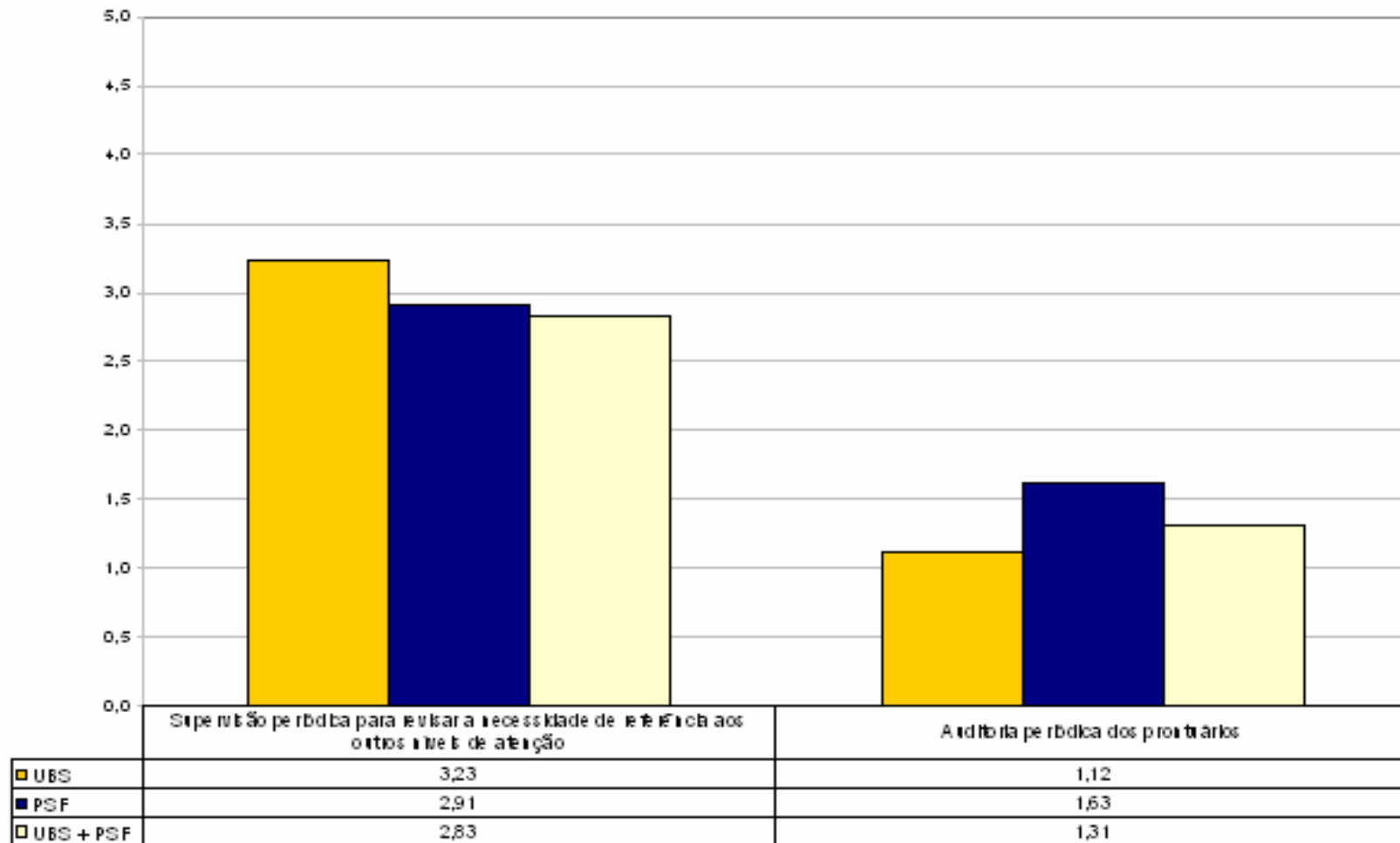
# Disponibilidade de Informação em la Unidad/ Disponibilité des informations au service de soins primaires



# Disponibilidad de Información en la Unidad/ Disponibilité des informations au service de soins primaires

- Mayor acceso de los pacientes a los prontuarios en las Unidades que tienen el Programa de Salud Familiar acción del Agente Comunitario
- Plus grande facilité d'accès au Dossier Médical pour les patients des services de Santé de la Famille → action des Agents Communautaires de Santé

# Planeamiento y Control de la Calidad de las Referencias/ Planification et contrôle de la qualité des services consultants



## Planeamiento y Control de la Calidad de las Referencias/

### Planification et contrôle de la qualité des services consultants

- Se observaron valores menores en los dos ítems analizados en esta Subdimensión, revelando la necesidad de acciones que contemplen el planeamiento y el control de calidad de las referencias solicitadas por los Servicios de Atención Primaria.
- Nous avons observé des moyennes plus faibles pour les deux questions qui évaluent cette sous dimension, montrant le besoin de mettre en place des actions qui comprennent la planification et le contrôle de la qualité des services consultants vers lesquels sont orientés les patients pour les soins secondaires spécialisés.

# Consideraciones Finales/ Conclusions

- Existen lagunas en la comunicación entre los niveles de atención en salud
- Ausencia de mecanismos para el control de calidad de las referencias (auditoría)
- Il existe des lacunes de communication entre les différents niveaux de soins
- Il existe un manque de règles pour le controle de la qualité des services consultants (audit)

# Consideraciones Finales/ Conclusions

- Necesidad de esfuerzos para promover una mejor comunicación entre profesionales de los distintos niveles de atención, y de control de calidad de las referencias realizadas por la Atención Primaria.
- Des efforts sont nécessaires pour promouvoir une meilleure communication entre les professionnels soignants des différents niveaux de soins et un contrôle de la qualité des services vers lesquels sont orientés les patients suivis par les services de soins primaires.



# Estudio de la coordinación de los servicios de Atención Primaria en Salud / Etude de la coordination des soins par les services de Soins Primaires de Santé

***Vanessa Sayuri Chaer Kishima - [vanessachaer@gvmail.br](mailto:vanessachaer@gvmail.br)***  
***Álvaro Escrivão Júnior - [aescrivao@fgvsp.br](mailto:aescrivao@fgvsp.br)***

*La versión completa del estudio es disponible en:*

[http://www.fgvsp.br/institucional/biblioteca/catalogo\\_titulados.htm](http://www.fgvsp.br/institucional/biblioteca/catalogo_titulados.htm)