

Dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na atenção primária à saúde

Difficulties faced by health professionals in urgent and emergency care in primary health care

Dificultades de los profesionales sanitarios en la atención urgente y de emergencia en atención primaria de salud

Maria Eduarda Macêdo Dantas¹, Karoline Albuquerque Sales², Maria Alice Pereira de Souza Leal³, Suelane Karoline da Silva Motta Botelho⁴, Jéssica Vieira Barbosa⁵, Samira Khadija Caldas da Silva⁶, Ananda Ribeiro Dias Azevedo⁷, Gabriela Romão de Almeida Carvalho Santos⁸.

RESUMO

Objetivo: Identificar o que a literatura científica aborda sobre as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde (APS). **Métodos:** Trata-se de uma revisão integrativa utilizando a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e a Scientific Electronic Library Online (SciELO), por meio dos seguintes Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): “Atenção Primária à Saúde”, “Pessoal de saúde” e “Emergências”. Os critérios de inclusão foram: artigos em português, completos e disponíveis gratuitamente, publicados entre 2014 e 2024. Como critérios de exclusão: artigos repetidos, incompletos, fora do período estipulado e que não abordassem sobre a temática, sendo selecionados 10 estudos. **Resultados:** A dificuldade enfrentada pelos profissionais de saúde mais citada foi falta de capacitação (80%) seguidos da falta de conhecimento (70%), falta de insumos e equipamentos (60%), além da infraestrutura inadequada (40%). **Considerações finais:** A pesquisa evidencia as múltiplas dificuldades enfrentadas pelos profissionais no atendimento de urgências e emergências na APS. Esses fatores impactam diretamente a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, comprometendo a resolutividade da APS. Assim, torna-se imperativo investir na capacitação contínua das equipes, na ampliação da infraestrutura e no fortalecimento da APS.

Palavras-chave: Atenção primária à saúde, Pessoal de saúde, Emergências.

ABSTRACT

Objective: To identify what the scientific literature faced about the difficulties faced by health professionals in urgent and emergency care in Primary Health Care (PHC). **Methods:** This is an integrative review using the

¹ Universidade Cruzeiro do Sul, São Paulo – SP.

² Universidade de Fortaleza, Fortaleza – CE.

³ Centro Universitário Maurício de Nassau, Recife – PE.

⁴ Universidade São Miguel, Recife - PE.

⁵ Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte - MG.

⁶ Faculdade Anhanguera, Salvador – BA.

⁷ Universidade Salvador, Salvador – BA.

⁸ Universidade do Estado da Bahia, Salvador – BA.

SUBMETIDO EM: 1/2025

ACEITO EM: 1/2025

PUBLICADO EM: 2/2025

Virtual Health Library (VHL) and the Scientific Electronic Library Online (SciELO), using the following Health Sciences Descriptors (DeCS): “Primary Health Care”, “Health Personnel” and “Emergencies”. The inclusion criteria were: articles in Portuguese, complete and freely available, published between 2014 and 2024. The exclusion criteria were: repeated articles, incomplete articles, articles outside the stipulated period and articles that did not address the subject, with 10 studies being selected. **Results:** The difficulty faced by health professionals most cited was lack of training (80%) followed by lack of knowledge (70%), lack of supplies and equipment (60%), and inadequate infrastructure (40%). **Final considerations:** The research highlights the multiple difficulties faced by professionals in urgent and emergency care in PHC. These factors have a direct impact on the quality and efficiency of the services provided, compromising the effectiveness of PHC. It is therefore imperative to invest in the continuous training of teams, the expansion of infrastructure and the strengthening of PHC.

Keywords: Primary health care, Health personnel, Emergencies.

RESUMEN

Objetivo: Identificar lo que la literatura científica aborda sobre las dificultades enfrentadas por los profesionales de salud en la atención de urgencias y emergencias en la Atención Primaria de Salud (APS). **Métodos:** Se trata de una revisión integradora utilizando la Biblioteca Virtual en Salud (BVS) y la Scientific Electronic Library Online (SciELO), a través de los Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS): “Atención Primaria de Salud”, “Personal de Salud” y “Emergencias”. Los criterios de inclusión fueron: artículos en español, completos y disponibles gratuitamente, publicados entre 2014 y 2024. Como criterios de exclusión: artículos repetidos, incompletos, fuera del período estipulado y que no abordaran la temática, seleccionándose 10 estudios. **Resultados:** La dificultad más citada enfrentada por los profesionales de salud fue la falta de capacitación (80%), seguida de la falta de conocimiento (70%), de insumos y equipos (60%) y de infraestructura inadecuada (40%). **Consideraciones finales:** La investigación evidencia múltiples dificultades enfrentadas por los profesionales en la atención de urgencias y emergencias en APS. Estos factores impactan directamente en la calidad y la eficiencia de los servicios prestados, comprometiendo la resolución de la APS. Es imperativo invertir en capacitación continua, ampliación de infraestructura y fortalecimiento de la APS.

Palabras clave: Atención primaria de salud, Personal de salud, Emergencias.

INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) desempenha um papel central no sistema de saúde, sendo o primeiro ponto de contato dos cidadãos com os serviços de saúde e a principal porta de entrada para o sistema. Com um enfoque centrado na promoção da saúde, prevenção de doenças e prestação de cuidados contínuos e integrais, a APS é essencial para a coordenação do cuidado ao longo do tempo e em diferentes níveis de atenção. Ela busca garantir o acesso equitativo e a qualidade dos serviços de saúde, promovendo uma abordagem resolutiva e humanizada (BRASIL, 2017).

Além disso, de acordo com a Política Nacional de Atenção às Urgências (PNAU), a Atenção APS é considerada um componente fixo de atendimento pré-hospitalar, sendo o principal ponto de entrada para a Rede de Atenção às Urgências e Emergências. Essas iniciativas têm como objetivo oferecer atendimento inicial em situações de urgência, fornecendo os primeiros cuidados e lidando com casos de baixo risco, conforme definido pela classificação de risco estabelecida pela PNAU (BRASIL, 2006). Nos últimos anos, a APS tem enfrentado uma crescente demanda por atendimento de urgências e emergências. Esse aumento reflete não apenas mudanças no perfil epidemiológico da população, mas também a sobrecarga de outros níveis de atenção, que muitas vezes não conseguem absorver a demanda.

Dados recentes apontam que uma parte significativa dos atendimentos na APS inclui casos urgentes e emergentes, o que evidencia sua importância para a saúde pública, pois trata-se de uma área que necessita de respostas rápidas e qualificadas (MELO RA, et al., 2024). No entanto, o atendimento de urgências e emergências na APS apresenta desafios intrínsecos. A complexidade e a imprevisibilidade dos casos exigem dos profissionais de saúde uma capacidade de resposta eficaz e ágil, dado que as condições clínicas variam

amplamente, desde situações de risco iminente até casos que demandam um acompanhamento mais longo. Essas dificuldades são agravadas por fatores estruturais e organizacionais, que podem comprometer a qualidade e a resolutividade do atendimento em momentos críticos (MELO RA, et al., 2024).

Diante dessa realidade, a pesquisa sobre urgências e emergências na APS é fundamental para a formulação de estratégias que visem melhorar a qualidade do atendimento e garantir a segurança dos pacientes. Estudos que explorem os desafios enfrentados pelos profissionais de saúde nesse contexto são imprescindíveis, pois trazem à tona informações valiosas para a criação de políticas públicas mais eficazes e a otimização dos serviços prestados.

Essa investigação não só contribui para o aperfeiçoamento da APS, mas também para a saúde pública em geral (LUZ SAS, et al., 2022). Com isso, o objetivo deste estudo é identificar o que a literatura científica aborda sobre as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde.

MÉTODOS

Trata-se de uma revisão de literatura do tipo integrativa. Esse método de pesquisa é uma ferramenta importante pois permite a divulgação de dados científicos fornecidos por outros autores, além de possibilitar uma análise ampla e sistemática dos subsídios presentes na literatura. A revisão integrativa adota uma abordagem metodológica mais abrangente e serve como uma revisão de referência. Além disso, exige dos autores a aplicação dos mesmos padrões de rigor, clareza e repetibilidade que caracterizam a pesquisa básica (SOUZA MT, et al., 2010).

Para elaboração da revisão integrativa foram realizadas seis etapas: Identificação do tema e seleção da questão de pesquisa; Estabelecimento dos critérios de elegibilidade; Identificação dos estudos nas bases científicas; Avaliação dos estudos selecionados e análise crítica; Categorização dos estudos, avaliação e interpretação dos resultados; Apresentação da revisão integrativa (SOUZA MT, et al., 2010).

O estudo sustentou-se a partir da seguinte questão norteadora: “O que a literatura científica aborda sobre as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde?”. O levantamento dos artigos realizou-se através do portal da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e da Scientific Electronic Library Online (SciELO). Os descritores principais utilizados após consulta aos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) foram: “Atenção Primária à Saúde”, “Pessoal de saúde” e “Emergências”.

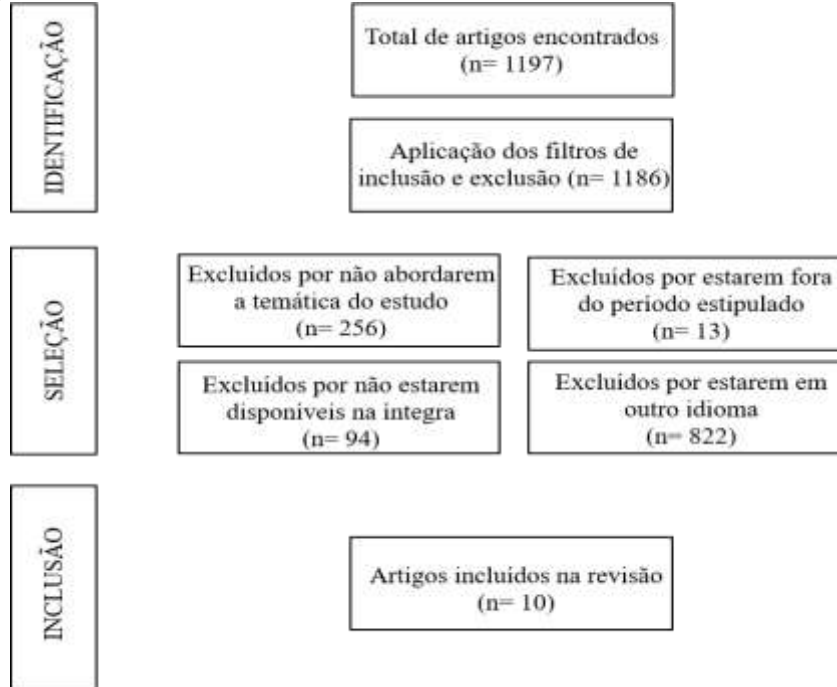
Foram considerados os seguintes critérios de inclusão: artigos nos idiomas português com texto completo disponível e que abordassem sobre as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na atenção primária, publicados entre 2014 e 2024. E, como critérios de exclusão, artigos repetidos nas bases de dados, artigos incompletos, revisões de literatura, teses, dissertações, capítulos de livro, fora do período estipulado e que não abordassem sobre a temática.

A busca dos artigos foi realizada no mês de abril de 2024. Para ampliação das buscas utilizou-se a seguinte combinação de busca entre o descritor exato e os descritores alternativos utilizando os operadores booleanos “AND” e “OR”: (Emergência) OR (Urgência) OR (Urgências) AND (Atenção Primária à Saúde) OR (Atendimento Básico) OR (Atendimento Primário) OR (Atendimento Primário de Saúde) OR (Atenção Básica) OR (Atenção Básica à Saúde) OR (Atenção Básica de Saúde) OR (Atenção Primária) OR (Atenção Primária de Saúde) OR (Atenção Primária em Saúde) AND (Pessoal de Saúde) OR (Pessoal da Saúde) OR (Profissionais da Saúde) OR (Profissionais de Saúde) OR (Profissional da Saúde) OR (Profissional de Saúde) OR (Trabalhador da Saúde) OR (Trabalhador de Saúde) OR (Trabalhadores da Saúde) OR (Trabalhadores de Saúde).

Ao todo, na busca da BVS foram encontrados 1146 artigos. Destes, 822 foram excluídos por estarem em outro idioma, 223 por não abordarem a temática e 93 por estarem incompletos ou indisponíveis. Dessa forma, na BVS foram selecionados 8 artigos. Na busca da SciELO foram encontrados 51 artigos. Destes, 13 foram excluídos por estarem fora do período estipulado, 34 por não abordarem a temática e 1 por estar incompleto.

Dessa forma, na SciELO foram selecionados 3 artigos. Foram selecionados 11 artigos para leitura na íntegra. Após essa análise, 10 artigos foram selecionados para compor a amostra final (**Figura 1**).

Figura 1 - Fluxograma de resultados das buscas nas bases de dados



Fonte: Sales KA, et al., 2025.

A análise de dados foi realizada utilizando um banco de dados montado no Excel, versão 2016. Os dados foram convertidos e apresentados de forma a demonstrar os resultados obtidos, atendendo aos objetivos da pesquisa. Esses resultados foram confrontados com as evidências disponíveis na literatura e discutidos com embasamento científico. Por utilizar bases de dados públicas como referência, não foi necessária a submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa. No entanto, foram respeitados os preceitos éticos estabelecidos pela Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2012).

RESULTADOS

Após seleção dos artigos que compuseram a amostra final, os mesmos foram organizados e caracterizados quanto ao título, autores, ano de publicação, objetivo, tipo de pesquisa e principais resultados (**Quadro 1**). Os artigos foram organizados por ordem do ano da publicação (dos mais atuais para os mais antigos).

Quadro 1 - Caracterização dos artigos quanto ao título, autores, ano de publicação, objetivo, tipo de pesquisa, local do estudo e principais resultados, Salvador, Brasil, 2020.

Autores/Ano	Objetivo	Tipo de estudo	Principais resultados
Carvalho SS, et al. (2023)	Compreender as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde para o atendimento de casos de urgências/emergências em unidades básicas de saúde e identificar as proposições de resolubilidade.	Pesquisa exploratória, descritiva qualitativa e quantitativa.	As dificuldades foram atreladas a fatores como despreparo da equipe, falta de infraestrutura, insumos e equipamentos, carência de profissional médico, pouca aproximação das unidades básicas de saúde com o setor de emergência hospitalar e escasso investimento do município para realização desses atendimentos.
Ricciulli FM e Castanheira ERL (2022)	Analisar o papel da ESFC na atenção a usuários em si atuações de U/E.	Estudo de caso, qualitativo e exploratório.	As dificuldades encontradas estão atreladas em relação à capacitação profissional, com escassos protocolos

			e à disponibilidade de medicamentos materiais e insumos, falta de organização do processo de trabalho e comunicação entre os pontos de atenção.
Sales PS, et al. (2022)	Conhecer os aspectos da estrutura e processo do atendimento às urgências nas Unidades de Saúde da Família.	Estudo descritivo, de natureza qualitativa.	Os resultados evidenciaram que as unidades dispõem de recursos humanos, físicos e materiais de forma insuficiente para os atendimentos de urgências e um processo de trabalho deficiente para o atendimento à demanda de urgências evidenciando a necessidade de qualificação profissional.
Constantino LR, et al. (2021)	Analisar a atenção prestada às urgências de baixo risco em área metropolitana de alta vulnerabilidade socioambiental na cidade do Rio de Janeiro, no âmbito da Estratégia Saúde da Família e da Unidade de Pronto Atendimento local.	Pesquisa qualitativa.	A fragilidade socioambiental aumenta a demanda dos profissionais que trabalham na estratégia saúde da família, evidenciando por longos tempos de espera do usuário devido aos profissionais terem que conciliar atendimentos programáticos e de urgência, além disso, evidenciou a necessidade da capacitação da equipe com a temática de urgência.
Claudiano MDS, et al. (2020)	Avaliar o conhecimento atitude e prática, dos enfermeiros atuantes na atenção primária, no atendimento a Parada Cardiorrespiratória (PCR).	Estudo de corte transversal.	A competência do enfermeiro no atendimento a vítimas de PCR mostrou-se insatisfatória, apesar da capacidade de identificar os sinais de PCR. Foram identificadas falhas sobre a sequência correta no atendimento, ritmos de PCR, voltagem utilizada no desfibrilador, tempo entre a troca de socorristas durante as compressões torácicas, e causas reversíveis de PCR, além da insegurança no atendimento.
Figueiredo DCMM, et al. (2020)	Descrever as dimensões da acessibilidade na atenção básica na avaliação dos usuários que participaram da avaliação externa do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade na Atenção Básica, em 2012, nas macrorregiões do país.	Estudo descritivo, transversal.	As dificuldades destacadas são que 35% dos usuários entrevistados não buscaram a UBS em situações consideradas como urgência, revelando assim que ainda há dificuldades para a AB incorporar essa responsabilidade, além disso em municípios menores há problemas com o horário de funcionamento, com a possibilidade da UBS estar fechada.
Oliveira PS, et al. (2020)	Conhecer a percepção dos profissionais de saúde e a sua atuação frente a uma situação de urgência/emergência dentro da atenção básica, bem como as facilidades e dificuldades nessa atuação.	Estudo exploratório, descritivo, qualitativo.	As dificuldades encontradas neste estudo foram em relação a capacidade dos profissionais em atenderem as situações de urgência e emergência na unidade básica de saúde, além da falta de insumos na unidade.
Santos APM, et al. (2019)	Avaliar o conhecimento teórico e as habilidades práticas dos profissionais da atenção primária à saúde sobre o suporte básico de vida no atendimento de adultos em parada cardiorrespiratória antes e após uma intervenção educativa.	Pesquisa quantitativa, quase experimental.	As dificuldades encontradas neste estudo demonstraram que os profissionais da ESF possuem conhecimentos teórico-práticos deficientes acerca do atendimento ao paciente em PCR, mas a maioria dos participantes nunca haviam realizado qualquer capacitação sobre a temática.
Oliveira TA, et al. (2016)	Analisar a percepção dos profissionais da Estratégia Saúde da Família sobre	Estudo descritivo, com	Foi evidenciada baixa efetividade da rede de atenção às urgências e emergências pelo alto número de

	o atendimento de urgência e emergência.	abordagem qualitativa.	atendimento, desconhecimento pelos profissionais da unidade básica de saúde como integrante da rede de atenção às urgências e emergências, assim como as legislações de amparo relacionadas e o despreparo dos profissionais quanto ao atendimento, além disso, a deficiência de recursos físicos, materiais, e a falta de disponibilidade de tecnologias e gestão interferindo na criação de fluxogramas, protocolos e nas assistências às urgências.
Hermida PM, et al. (2016)	Conhecer a percepção de equipes de Saúde da Família sobre a atenção básica na Rede de Urgência.	Estudo descritivo-exploratório e qualitativo.	As dificuldades encontradas nesse estudo são falta de transporte adequado, recursos materiais e equipamentos, infraestrutura física e pouca qualificação profissional.

Fonte: Sales KA, et al., 2025.

Conforme disposto no **Quadro 1**, foram encontrados artigos que atendiam ao objetivo entre os anos de 2016 a 2023, mas o ano com maior número de publicações foi o de 2020, seguido do ano de 2016 e 2022. Entretanto, existe uma variedade de anos em que os artigos foram publicados, mas foi verificada uma dificuldade de encontrar artigos que relacionassem a APS com as urgências.

O tipo de estudo predominante foi o estudo descritivo e qualitativo, sendo que dos 10 artigos selecionados, 8 destes utilizaram a metodologia qualitativa, destes 4 com abordagem descritiva também, o que pode ser justificado devido ao fato desse tipo de estudo ser utilizado para levantar e analisar as opiniões e aspectos subjetivos através de dados representativos como entrevistas, no qual é explorado o subjetivo e pessoal do entrevistado na sua experiência vivida.

Após categorização dos artigos que compuseram a amostra final, os mesmos foram organizados quanto às dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde (**Tabela 1**). As intervenções foram organizadas por ordem crescente de acordo com a quantidade de artigos em que são citadas.

Tabela 1 – Dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde.

Dificuldades enfrentadas	N	%
Falta de capacitações	8	80
Falta de conhecimento	7	70
Falta de insumos e equipamentos	6	60
Infraestrutura inadequada	4	40
Escassos protocolos	2	20
Longo tempo de espera do usuário	2	20
Falta de comunicação entre os pontos de atenção	1	10
Pouco investimento em serviços de urgência	1	10
Pouca procura dos usuários em atendimentos com referência para urgência	1	10
Carência do profissional médico	1	10
Insegurança dos profissionais no atendimento às urgências	1	10

Fonte: Sales KA, et al., 2025.

A partir da análise dos dados da **Tabela 1**, é possível perceber que às dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde mais citada pelos estudos é a falta de capacitação, sendo mencionada por 80% dos artigos, seguidos da falta de conhecimento, falta de insumos e equipamentos, além da infraestrutura inadequada representando respectivamente 70%, 60% e 40% dos artigos selecionados respectivamente.

DISCUSSÃO

A ausência de capacitações foi relatada por 80% dos estudos como uma das principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na APS. Essa limitação

compromete o desenvolvimento de habilidades técnicas e a atualização dos conhecimentos necessários para um atendimento eficiente, conforme apontam Oliveira M e Trindade MO (2010). A falta de capacitação e de educação permanente pode levar a uma atuação inadequada dos profissionais, reduzindo a qualidade do cuidado prestado.

A falta de conhecimento foi mencionada por 70% dos estudos como um fator que impacta diretamente a qualidade do atendimento. Oliveira A, et al. (2018) destacam que uma escuta qualificada, aliada ao conhecimento técnico, é essencial para o acolhimento e a classificação de riscos. Sem essa base, torna-se difícil identificar e atender adequadamente às necessidades dos usuários, comprometendo a segurança e a eficiência do atendimento. A lacuna no conhecimento evidencia a importância de investimentos em formação técnica e na promoção de uma cultura de aprendizado contínuo.

A falta de insumos e equipamentos foi mencionada por 60% dos estudos, refletindo uma barreira crítica ao atendimento qualificado na APS. Oliveira M e Trindade MO (2010) enfatizam que a ausência de materiais adequados compromete a atuação dos profissionais em situações de urgência e emergência, gerando insegurança no manejo clínico. Essa carência também está associada à percepção de fragilidade estrutural das unidades, o que impacta diretamente a qualidade do cuidado ofertado. A falta de insumos não apenas prejudica a capacidade de resposta às urgências, mas também sinaliza a necessidade de melhorias na gestão de recursos e na infraestrutura das unidades de APS.

Infraestruturas inadequadas foram apontadas como uma dificuldade significativa por 40% dos estudos. Apesar dos avanços promovidos por programas como o Requalifica UBS, a insuficiência de recursos estruturais, materiais e medicamentos ainda persiste, especialmente em unidades localizadas em áreas urbanas densamente povoadas, conforme destacado por Neves RG, et al. (2018). A persistência de problemas estruturais aponta para a necessidade de continuidade e ampliação dos investimentos em infraestrutura, garantindo condições adequadas para o atendimento integral e eficaz.

O tempo de espera para atendimento foi mencionado por 20% dos estudos. Segundo Melo DS, et al. (2021), o tempo médio de espera na APS é de até sete dias, sendo que apenas 17% dos entrevistados conseguiram atendimento no mesmo dia. Isso evidencia que, embora as equipes de saúde priorizem casos urgentes, a demora no atendimento permanece como um desafio crítico. A questão do tempo de espera reflete não apenas a necessidade de maior agilidade no fluxo de atendimento, mas também a importância de uma gestão eficiente para reduzir gargalos e otimizar recursos humanos e estruturais.

A escassez de protocolos também foi citada por 20% dos estudos. Oliveira A, et al. (2018) sugerem que a falta de protocolos bem estruturados prejudica o acolhimento e a classificação de riscos, elementos fundamentais para a avaliação das necessidades e vulnerabilidades dos usuários. A ausência de protocolos reforça a necessidade de padronização de condutas, o que pode aumentar a segurança e a qualidade do atendimento, além de promover maior uniformidade nas práticas clínicas.

Outros fatores identificados na literatura científica sobre as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na APS incluem a falta de comunicação entre os pontos de atenção, o pouco investimento em serviços de urgência, a baixa procura dos usuários por atendimentos de urgência, a carência de profissionais médicos e a insegurança dos profissionais no atendimento às urgências. Esses fatores foram mencionados por 10% dos estudos.

Com relação à falta de comunicação entre os serviços de saúde, observa-se que, na maioria das vezes, essa dificuldade está relacionada à falta de conhecimento dos profissionais sobre o funcionamento da rede de atenção à saúde, o que interfere no diálogo entre os setores. Os serviços secundários e terciários precisam compreender que a APS também faz parte dessa rede, sendo a principal coordenadora do cuidado. Embora a APS seja tradicionalmente reconhecida por realizar atendimentos agendados e por suas ações de prevenção e educação em saúde, ela é também um componente essencial da Rede de Atenção a Urgências e Emergências (RICCIULLI FM e CASTANHEIRA ERL, 2022).

Os dados identificados revelam que a falta de estrutura, equipamentos e medicamentos constitui um dos entraves para a prestação de uma assistência de qualidade em situações de urgência e emergência. Além

disso, a ausência de capacitações constantes sobre suporte básico de vida compromete a segurança dos atendimentos realizados pelas equipes da APS. Essas dificuldades devem ser encaradas pela gestão como prioridades de investimento, visando oferecer as condições necessárias para que os profissionais realizem atendimentos com segurança e eficácia.

Um estudo realizado no noroeste do estado de São Paulo constatou que as Equipes de Saúde da Família não possuíam condições adequadas para atender a população em situações de urgência e emergência. Entre os principais problemas identificados estavam a falta de insumos, o despreparo das equipes e a ausência de apoio e reconhecimento por parte da gestão municipal. Esse cenário decorre da falta de priorização em oferecer as condições mínimas necessárias para a assistência adequada (CARVALHO SS, et al., 2023).

A baixa procura dos usuários por atendimentos de urgência na APS contraria as diretrizes da Política Nacional de Atenção às Urgências, que recomenda que o primeiro atendimento ocorra na atenção básica, com transferências apenas quando necessário. No entanto, a população ainda não percebe a APS como um ponto de referência para esses atendimentos, perpetuando a ideia de que a atenção básica não possui capacidade para lidar com situações de urgência e emergência.

Corroborando com essa percepção, um estudo de Figueiredo DCMM, et al. (2020) revelou que 63,3% da população recorre diretamente aos serviços de emergência ao enfrentar problemas de saúde, enquanto 35% dos usuários não buscaram as unidades básicas para situações consideradas urgentes. Dentre esses, 31,8% afirmaram que não procuraram a UBS por acreditar que ela não oferece atendimento para urgências. Esses dados sugerem que as equipes da APS ainda não veem o atendimento de urgência como parte de suas atribuições.

Com relação à carência de profissionais médicos, observa-se que sua presença é essencial para a composição da equipe mínima da ESF e indispensável para o funcionamento pleno dos serviços. Contudo, a APS enfrenta uma significativa escassez desses profissionais, o que precariza os atendimentos nas unidades. Carvalho SS, et al. (2023) evidenciaram que uma das maiores dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento a urgências e emergências é a ausência de um médico durante todo o período de funcionamento da unidade. Esse dado reforça a importância da presença contínua do profissional médico para garantir a qualidade e segurança do atendimento prestado.

Por fim, no que diz respeito à insegurança dos profissionais no atendimento a urgências, é importante destacar que a APS é a principal porta de entrada do SUS e representa o ponto inicial de acesso à rede de atenção à saúde. O estudo de Florêncio A, et al. (2024) revelou que as equipes da APS frequentemente se sentem despreparadas e inseguras para atender os usuários, devido à ausência de condições mínimas necessárias para prestar um atendimento qualificado em situações de urgência e emergência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da literatura científica evidencia as múltiplas dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde (APS). Entre os principais desafios, destacam-se a falta de capacitação, conhecimento técnico, insumos, equipamentos e infraestrutura adequada, além de problemas como a carência de médicos e a insegurança dos profissionais. Esses fatores impactam diretamente a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, comprometendo a resolutividade da APS enquanto componente essencial da Rede de Atenção às Urgências. Assim, torna-se imperativo investir na capacitação contínua das equipes, na ampliação da infraestrutura e no fortalecimento da APS como ponto de referência para atendimentos de urgência, promovendo uma assistência mais segura, eficaz e acessível para a população.

REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Política Nacional de Atenção às Urgências do Ministério de Saúde. 2006. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_atencao_urgencias_3ed.pdf. Acessado em 18 de dezembro de 2024.

2. BRASIL. Portaria nº 2.436. 2017. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. Acessado em: 18 de dezembro de 2024.
3. BRASIL. Resolução CNS nº 466. 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/conselho-nacional-de-saude/pt-br/acesso-a-informacao/legislacao/resolucoes/2012/resolucao-no-466.pdf/view>. Acessado em 18 de dezembro de 2024.
4. CARVALHO SS, et al. Dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de emergências e unidades básicas de saúde no Brasil. *Arquivos ciências saúde UNIPAR*. 2023; 27(2): 967-978.
5. CLAUDIANO MDS, et al. Conhecimento, atitude e prática dos enfermeiros da atenção primária em relação a parada cardiorrespiratória. *Revista Nursing*. 2020; 23(260): 3502-3506.
6. CONSTANTINO LR, et al. Low risk emergencies: integration analysis between primary care and Emergency Care Unit. *Saúde Debate*, 2021; 45(131): 970-986.
7. FIGUEIREDO DCMM, et al. A Acessibilidade da Atenção Básica no Brasil na avaliação dos usuários. *Cad. Saúde Colet*. 2020; 28(2); 288-301.
8. FLORÊNCIO A, et al. atendimentos de urgência e emergência na atenção básica de saúde sob a ótica do profissional enfermeiro. *RECISATEC*. 2024; 4(2): 42364.
9. HERMIDA PMV, et al. Percepção de equipes de saúde da Família sobre a atenção básica na rede de urgência. *Rev Enferm*. 2016; 10(4): 1170-1178.
10. LUZ SAS, et al. Fragilidades e potencialidades da atenção primária à saúde no atendimento das urgências e emergências. *Revista de Casos e Consultoria*, 2022; 13(1): 13128844.
11. MELO DS, et al. O direito à saúde no território: o olhar dos usuários para Atenção Primária à Saúde. *Ciênc. saúde coletiva*. 2021; 26(10): 4569-4578.
12. MELO RA, et al. Atendimento de urgência e emergência na atenção primária: percepções de profissionais de saúde. *Saud Pesq*. 2024; 17(2): 12413.
13. NEVES RG, et al. Estrutura das unidades básicas de saúde para atenção às pessoas com diabetes: Ciclos I e II do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade. *Cad Saúde Pública*. 2018; 34(4): 72317.
14. OLIVEIRA A, et al. Redes de atenção à saúde: redes de atenção às urgências e emergências no âmbito do sistema único de saúde. São Luís: EDUFMA, 2018; 78.
15. OLIVEIRA M e TRINDADE MO. O Atendimento de Urgência e Emergência na Rede de Atenção Básica De Saúde: análise do papel de enfermeiro e o processo de acolhimento. *REV Horus*. 2010; 4(2): 160-71.
16. OLIVEIRA PS, et al. Atuação nas urgências/emergências em unidades básicas de saúde. *R. pesq*. 2020; 12: 820-826.
17. OLIVEIRA TA, et al. Percepção de profissionais da Estratégia Saúde da Família sobre o atendimento de urgências e emergências. *Rev Enferm*. 2016; 10(3): 1397-1406.
18. RICCIULLI FM e CASTANHEIRA ERL. O papel da estratégia da saúde da Família e comunidade na rede de urgências e emergências. *Rev. APS*. 2022; 25(2): 83-109.
19. SALES OS, et al. O atendimento às urgências em unidades de saúde da família. *Enferm Foco*. 2022; 13: 1-7.
20. SANTOS APM, et al. Conhecimentos e habilidades dos profissionais da atenção primária à saúde sobre suporte básico de vida. *HU Ver*. 2019; 45(2): 177-184.
21. SOUZA MT, et al. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein*. 2010; 8(1): 102-6.