

Gestão da transição da atenção primária para o serviço terciário de saúde: uma revisão sistemática sobre a importância e a eficácia do papel do gestor

Managing the transition from primary care to tertiary health services: a systematic review on the importance and effectiveness of the manager's role

Gestión de la transición de la atención primaria a los servicios terciarios de salud: una revisión sistemática sobre la importancia y eficacia del papel del gerente

DOI: 10.5281/zenodo.14188737

Recebido: 24 out 2024

Aprovado: 05 nov 2024

Eise Souza do Vale

Acadêmica de Medicina

Instituição de formação: Universidade Positivo

Endereço: Curitiba, Paraná, Brasil

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0001-5922-4517>

E-mail: eisesouzadovale@gmail.com

Giulia Louise Santos Andrade

Acadêmica de Medicina

Instituição de formação: Universidade Positivo

Endereço: Curitiba, Paraná, Brasil

Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0008-5000-6378>

E-mail: giulialouise.andrade@gmail.com

Giullia Vitória Manika Oliboni

Acadêmica de Medicina

Instituição de formação: Universidade Positivo

Endereço: Curitiba, Paraná, Brasil

Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0006-6908-8989>

E-mail: giuoliboni@gmail.com

Isabella Rodrigues Santos

Acadêmica de Medicina

Instituição de formação: Universidade Positivo

Endereço: Curitiba, Paraná, Brasil

Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0007-8758-1950>

E-mail: isa_bellarod@hotmail.com

Júlia Rumor Vieira

Acadêmica de Medicina

Instituição de formação: Universidade Positivo

Endereço: Curitiba - Paraná, Brasil

Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0008-5551-5745>

E-mail: juliamrumor@gmail.com

Rafaela Kaucz Mendez Ribeiro

Acadêmica de Medicina

Instituição de formação: Universidade Positivo

Endereço: Curitiba, Paraná, Brasil

Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0009-4120-3510>

E-mail: rafaela.kaucz@gmail.com

Suzana Azevedo Golgher

Acadêmica de Medicina

Instituição de formação: Universidade Positivo

Endereço: Curitiba, Paraná, Brasil

Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0003-7810-2218>

E-mail: suziagolgher@gmail.com

Rafael Lopes Wellner

Acadêmico de Medicina

Instituição de formação: Faculdade Evangélica Mackenzie do Paraná

Endereço: Curitiba, Paraná, Brasil

Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0006-7335-5170>

E-mail: rafaelwellner@gmail.com

Rafaela Santana Falkowski

Acadêmica de Medicina

Instituição de formação: Universidade Positivo

Endereço: Curitiba, Paraná, Brasil

Orcid ID: <https://orcid.org/0009-0004-3239-7433>

E-mail: rafa.falkowski@hotmail.com

RESUMO

A transição entre a atenção primária e o serviço terciário de saúde é um desafio complexo para a gestão de saúde, que exige uma coordenação eficiente para garantir a continuidade do cuidado e alcançar melhores resultados para os pacientes. Essa integração entre os níveis de atendimento é essencial tanto para a sustentabilidade do sistema quanto para a satisfação dos usuários. Este estudo tem como foco explorar o papel e as responsabilidades dos gestores de saúde nesse processo, analisando práticas de gestão eficazes e os principais obstáculos enfrentados na integração dos serviços. Foi realizada uma revisão sistemática da literatura, abrangendo artigos, relatórios e diretrizes de políticas públicas publicados entre 2008 e 2022. As bases de dados utilizadas foram PubMed e Scielo, com descritores como "gestão da transição", "atenção primária" e "serviço terciário de saúde". Incluíram-se artigos teóricos, revisões e estudos empíricos relevantes; foram excluídos os textos sem acesso integral, não escritos em português, que não tratassem do papel do gestor ou que apresentassem baixa relevância metodológica. A análise dos dados combina métodos qualitativos e quantitativos para examinar estratégias de gestão, barreiras e impactos da transição. O estudo respeitou aspectos éticos, garantindo a confidencialidade e o uso adequado das informações. Os resultados mostram que os gestores têm um papel essencial na coordenação e comunicação entre os diferentes níveis de atendimento. Estratégias como a implementação de sistemas integrados de informação, treinamentos constantes para os profissionais e protocolos bem definidos são cruciais para o sucesso da transição. No entanto, desafios como a falta de recursos, resistência a mudanças e fragmentação dos serviços prejudicam a eficácia da transição. A gestão eficaz desse processo é fundamental para melhorar a continuidade do cuidado e os resultados clínicos. Para enfrentar os desafios, os gestores devem priorizar estratégias de integração, capacitação e comunicação clara, garantindo um atendimento de qualidade.

Palavras-chave: Gestão de saúde; atenção primária; transição de cuidado.

ABSTRACT

The transition between primary care and tertiary health services is a complex challenge for health management, which requires efficient coordination to ensure continuity of care and achieve better outcomes for patients. This integration between levels of care is essential for both the sustainability of the system and user satisfaction. This study focuses on exploring the role and responsibilities of health managers in this process, analyzing effective management practices and the main obstacles faced in the integration of services. A systematic review of the literature was carried out, covering articles, reports, and public policy guidelines published between 2008 and 2022. The databases used were PubMed and Scielo, with descriptors such as "transition management", "primary care", and "tertiary health service". Theoretical articles, reviews, and relevant empirical studies were included; texts without full access, not written in Portuguese, that did not address the role of the manager, or that presented low methodological relevance were excluded. Data analysis combines qualitative and quantitative methods to examine management strategies, barriers, and impacts of the transition. The study respected ethical aspects, ensuring confidentiality and appropriate use of information. The results show that managers have an essential role in coordination and communication between the different levels of care. Strategies such as the implementation of integrated information systems, ongoing training for professionals, and well-defined protocols are crucial for the success of the transition. However, challenges such as lack of resources, resistance to change, and fragmentation of services hinder the effectiveness of the transition. Effective management of this process is essential to improve continuity of care and clinical outcomes. To address these challenges, managers must prioritize strategies for integration, training, and clear communication, ensuring quality care.

Keywords: Health management; primary care; care transition.

RESUMEN

La transición entre la atención primaria y los servicios terciarios de salud es un desafío complejo para la gestión sanitaria, que requiere una coordinación eficiente para garantizar la continuidad de la atención y lograr mejores resultados para los pacientes. Esta integración entre niveles de servicio es esencial tanto para la sostenibilidad del sistema como para la satisfacción del usuario. Este estudio se centra en explorar el papel y las responsabilidades de los gestores de salud en este proceso, analizando prácticas de gestión efectivas y los principales obstáculos enfrentados en la integración de servicios. Se realizó una revisión sistemática de la literatura, abarcando artículos, informes y lineamientos de políticas públicas publicados entre 2008 y 2022. Las bases de datos utilizadas fueron PubMed y Scielo, con descriptores como "transition management", "primary care" y "tertiary service of salud". Se incluyeron artículos teóricos, revisiones y estudios empíricos relevantes; Fueron excluidos los textos sin acceso completo, no escritos en portugués, que no abordaran el rol del directivo o que tuvieran baja relevancia metodológica. El análisis de datos combina métodos cualitativos y cuantitativos para examinar las estrategias de gestión, las barreras y los impactos de la transición. El estudio respetó aspectos éticos, garantizando confidencialidad y uso adecuado de la información. Los resultados muestran que los gestores tienen un papel esencial en la coordinación y comunicación entre los diferentes niveles de atención. Estrategias como la implementación de sistemas integrados de información, la capacitación constante de los profesionales y protocolos bien definidos son cruciales para el éxito de la transición. Sin embargo, desafíos como la falta de recursos, la resistencia al cambio y la fragmentación de los servicios socavan la eficacia de la transición. La gestión eficaz de este proceso es esencial para mejorar la continuidad de la atención y los resultados clínicos. Para afrontar los desafíos, los directivos deben priorizar la integración, la capacitación y estrategias de comunicación claras, garantizando un servicio de calidad.

Palabras clave: Gestión de la salud; atención primaria; transición de la atención.

1. INTRODUÇÃO

A gestão em saúde vem ganhando destaque, especialmente no que tange à transição de pacientes entre a atenção primária e os serviços de saúde terciários. Esse processo é fundamental para assegurar que os pacientes recebam cuidados contínuos e coordenados, evitando lacunas que possam impactar negativamente tanto a eficácia do tratamento quanto a satisfação dos pacientes. A figura do gestor de saúde é essencial nesse contexto, pois ele é responsável por planejar, organizar e direcionar os recursos e ações necessários para garantir a integração entre os diversos níveis de atenção (Cardoso et al., 2015).

Na estrutura dos sistemas de saúde, a atenção primária normalmente representa o primeiro ponto de contato dos pacientes, com foco em cuidados básicos e preventivos. Em contrapartida, os serviços terciários envolvem cuidados mais especializados e complexos, geralmente realizados em hospitais ou centros de referência. A transição entre esses níveis pode ser desafiadora devido à fragmentação do sistema, à carência de comunicação entre os profissionais e à necessidade de uma coordenação eficiente. Portanto, a gestão eficaz dessa transição é indispensável para oferecer um cuidado abrangente e de qualidade aos pacientes (García-Vera et al., 2018).

Mendes et al. (2017) destacam a relevância de estabelecer protocolos claros para o encaminhamento de pacientes e de promover uma comunicação fluida entre os diferentes níveis de atenção, garantindo a continuidade do cuidado. Além disso, o gestor deve estar atento às necessidades e demandas da população, buscando constantemente a qualidade dos serviços e o bem-estar da comunidade (Silva, 2019). Contudo, é importante ressaltar que a coordenação do encaminhamento de pacientes não se resume à transferência de informações entre os níveis de atenção; o gestor deve também assegurar a qualidade do atendimento prestado em cada fase do processo (Silva, 2019; Menezes, 2021).

Ainda, a coordenação do encaminhamento deve ir além do setor de saúde, promovendo uma integração entre diversos setores da sociedade para uma abordagem integral do cuidado (Mendes et al., 2017). O gestor deve estar aberto a novas ideias e disposto a adotar abordagens inovadoras, buscando continuamente melhorar a qualidade do atendimento (Bodenheimer et al., 2009).

Em um panorama mais amplo, observa-se que a integração entre os diferentes níveis de atenção à saúde é um desafio mundial. Em muitos países, incluindo o Brasil, os sistemas de saúde enfrentam dificuldades em assegurar que os pacientes transitem de forma segura e eficiente entre os níveis de cuidado. Estudos indicam que falhas na coordenação podem resultar em efeitos adversos, como a repetição de exames, o prolongamento do tempo de internação e até mesmo a piora da saúde dos pacientes. Nesse cenário, torna-se essencial analisar o papel dos gestores de saúde na facilitação dessa transição, identificando práticas de gestão eficazes e os obstáculos que precisam ser enfrentados (Macq et al., 2008).

A questão central desta pesquisa é: “Como os gestores de saúde podem facilitar efetivamente a transição dos pacientes da atenção primária para os serviços de saúde terciários, garantindo continuidade e qualidade no atendimento?”. Esse questionamento é crucial para identificar as melhores práticas de gestão e os desafios no processo de transição (Rolim-Ensslin et al., 2014).

Dado o contexto, a integração entre os serviços de saúde primários e terciários é urgentemente necessária. Compreender como os gestores podem influenciar esse processo de forma positiva pode trazer benefícios significativos, como a melhoria na qualidade do atendimento, a otimização de recursos e o aumento da satisfação dos pacientes. Este estudo também busca contribuir para a literatura, oferecendo uma análise sistemática baseada em evidências sobre a efetividade das práticas de gestão na transição do cuidado (Shaw, Ashcroft e Petchey, 2006).

Diante dessas razões, compreender a importância do papel do gestor na coordenação do encaminhamento da atenção primária para o serviço terciário de saúde e buscar soluções para superar os desafios inerentes a esse processo é um passo fundamental. Isso visa garantir a continuidade do cuidado, melhorar a eficácia do sistema de saúde e promover uma experiência mais positiva para os paciente.

Portanto, o objetivo principal deste trabalho é examinar o papel e as responsabilidades dos gestores de saúde na transição entre a atenção primária e os serviços terciários. Os objetivos específicos incluem identificar práticas de gestão eficazes e os desafios enfrentados para aprimorar a integração dos serviços e a qualidade do atendimento. Tais objetivos são essenciais para o desenvolvimento de estratégias que possam ser implementadas para melhorar a coordenação do cuidado em saúde.

2. METODOLOGIA

A revisão sistemática é uma metodologia rigorosa e consolidada, amplamente utilizada para sintetizar e avaliar evidências sobre um tema específico. No presente estudo, intitulado "A GESTÃO DA TRANSIÇÃO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA PARA O SERVIÇO TERCIÁRIO DE SAÚDE: Uma revisão sistemática sobre a importância e efetividade do papel do gestor," foi adotado um recorte temporal de 14 anos, incluindo publicações entre 2008 e 2022. A pesquisa foca em estudos que tratam da transição de cuidados de saúde da atenção primária para os serviços terciários, analisando contextos variados e de relevância para a gestão eficaz nesse processo.

O público-alvo deste trabalho são gestores de saúde, profissionais de saúde pública, acadêmicos e pesquisadores com interesse na gestão das transições de cuidados em saúde. Para identificar os estudos pertinentes, a busca foi realizada nas bases de dados PubMed e SciELO, com o uso de descritores como "gestão da transição," "atenção primária," e "serviço terciário de saúde." Esses descritores foram

selecionados com o objetivo de localizar trabalhos que tratassem diretamente do papel dos gestores e das práticas de gestão na transição entre esses níveis de cuidado.

Os critérios de inclusão foram definidos de forma a selecionar estudos que abordassem aspectos relevantes para a gestão da transição de cuidados de saúde, incluindo a análise de estratégias adotadas e a eficácia da atuação dos gestores nesse processo. Estudos teóricos, revisões de literatura e pesquisas empíricas foram considerados para compor a amostra. Em contrapartida, foram excluídos os estudos que não estavam disponíveis na íntegra, não estavam em português, que não discutiam diretamente o papel dos gestores ou que apresentavam baixa qualidade metodológica.

A análise dos dados foi conduzida de maneira rigorosa, utilizando técnicas de síntese qualitativa e quantitativa, dependendo da natureza dos dados dos estudos incluídos. Foram investigados temas como estratégias de gestão eficazes, barreiras enfrentadas pelos gestores e os impactos observados na transição de cuidados entre diferentes níveis de atenção. Esses temas foram explorados para entender como os gestores podem otimizar a continuidade do cuidado e minimizar as dificuldades na passagem dos pacientes para os serviços terciários.

Os aspectos éticos foram cuidadosamente considerados ao longo de todo o processo da revisão sistemática. Em todos os estudos incluídos, garantiu-se a confidencialidade dos dados dos participantes, a não identificação dos envolvidos e o uso responsável das informações, respeitando normas éticas de pesquisa.

Essa revisão sistemática tem como objetivo oferecer uma análise aprofundada e baseada em evidências sobre o papel crucial dos gestores na transição dos cuidados de saúde entre níveis assistenciais, contribuindo para o aprimoramento da prática de gestão e promovendo um entendimento mais amplo sobre como melhorar a integração e a qualidade do atendimento nesse processo.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

A Atenção Básica no Sistema Único de Saúde (SUS) é a "porta de entrada" do sistema, oferecendo atendimento inicial e comunicando-se com toda a Rede de Atenção à Saúde. Seu objetivo é prevenir doenças, tratar casos de agravos à saúde e encaminhar casos graves para níveis mais complexos de atendimento, operando em Unidades Básicas de Saúde, Unidades Fluviais, Unidades Odontológicas Móveis e Academias de Saúde. Funcionando como um filtro, a Atenção Básica organiza o fluxo dos serviços de saúde, atendendo às necessidades de saúde com base em critérios de risco e vulnerabilidade. Iniciativas importantes incluem a Estratégia Saúde da Família, Brasil Sorridente e Melhor em Casa, entre outras (Brasil, 2011).

No contexto organizacional, existem as Redes de Atenção à Saúde (RAS) do SUS, as quais são arranjos que integram ações e serviços de saúde para garantir cuidado contínuo e integral. Instituídas pela Portaria GM/MS nº 3 de 2017, elas visam melhorar o acesso, equidade, eficácia e eficiência do sistema de saúde. As RAS centralizam-se na Atenção Primária à Saúde (APS) e coordenam o cuidado em todos os níveis. Elas organizam recursos e pontos de atenção à saúde, melhorando a qualidade de vida dos usuários e a eficiência do sistema. Clinicamente, as RAS aumentam a efetividade e a capacidade de resposta dos serviços, além de facilitar o acesso e evitar duplicações de procedimentos (Brasil, 2017).

Assim, a organização das RAS é um tema central nas discussões sobre a eficiência e a eficácia do sistema de saúde. Segundo Melo e Machado (2013), a coordenação das unidades de saúde da família, especialmente quando realizada por enfermeiros, enfrenta diversos desafios, mas também apresenta um grande potencial para melhorar a prestação de serviços de saúde. Esses profissionais desempenham um papel crucial na integração dos serviços de saúde, promovendo uma atenção mais contínua e abrangente.

Nesse contexto, a coordenação do encaminhamento dos pacientes da atenção primária para o serviço terciário de saúde é uma das funções mais importantes do gestor em saúde. Essa coordenação é fundamental para garantir a continuidade do cuidado e a efetividade do sistema de saúde como um todo (ALMEIDA, 2018).

A literatura aponta que um dos principais desafios para a coordenação do encaminhamento dos pacientes é a falta de integração entre os diferentes níveis de atenção à saúde. Segundo STARFIELD (2004), a coordenação do cuidado é essencial para garantir a efetividade do sistema de saúde, e cabe ao gestor coordenar o encaminhamento dos pacientes para serviços especializados, garantindo a continuidade do cuidado.

No entanto, essa tarefa não é simples e enfrenta diversos obstáculos, visto que a falta de integração entre os diferentes níveis de atenção à saúde e a carência de protocolos claros para o encaminhamento dos pacientes como alguns dos principais desafios enfrentados pelos gestores (FORTES, 2016, MENEZES, 2021).

Para superar esses desafios, é necessário que o gestor adote uma abordagem integrada, envolvendo todos os atores do sistema de saúde (VIEIRA, 2016). MENDES et al. (2017) ressaltam a importância de se estabelecer protocolos claros para o encaminhamento dos pacientes e promover o diálogo entre os diferentes níveis de atenção à saúde, garantindo a continuidade do cuidado. Além disso, é fundamental que o gestor esteja atento às necessidades e demandas da população, buscando sempre oferecer serviços de qualidade e promover a saúde da comunidade (SILVA, 2019).

Segundo BRASIL (2012), a atenção primária à saúde é o ponto de partida para a construção de um sistema de saúde efetivo, e cabe ao gestor garantir que esse pilar esteja fortalecido e integrado com os demais níveis de atenção à saúde. Porém, é importante destacar que a coordenação do encaminhamento dos pacientes não se resume apenas à transferência de informações entre os diferentes níveis de atenção à saúde, já que gestor também deve estar atento à qualidade do atendimento prestado em cada etapa do processo (SILVA, 2019; MENEZES, 2021).

Ademais, o gestor deve monitorar os indicadores de qualidade do atendimento em todos os níveis de atenção à saúde, garantindo a segurança e a efetividade do cuidado (FIGUEIREDO et al., 2015). Todavia, outro aspecto fundamental para a coordenação do encaminhamento dos pacientes é a promoção da equidade no acesso aos serviços de saúde, o que pode ser feito adotando medidas para garantir que todos os pacientes tenham acesso aos serviços especializados de acordo com suas necessidades, sem discriminação ou preconceito (OLIVEIRA et al. 2019).

Também é importante destacar que a coordenação do encaminhamento dos pacientes não deve se limitar apenas ao âmbito da saúde, ou seja, deve promover a integração entre os diferentes setores da sociedade, garantindo uma abordagem integral e holística do cuidado (MENDES et al. 2017). Ainda, o gestor deve estar sempre aberto a novas ideias e disposto a experimentar abordagens diferentes, buscando sempre a melhoria contínua da qualidade do cuidado (BODENHEIMER et al., 2009).

Nesse contexto, é amplamente enfatizado na literatura a relevância da adoção de uma abordagem centrada no paciente, a qual leva em conta as necessidades e preferências individuais de cada paciente (BODENHEIMER et al., 2009).. Conforme ressaltado por NUTTING et al. (2011), a abordagem centrada no paciente desempenha um papel fundamental na asseguuração da continuidade do cuidado e na promoção da eficácia do sistema de saúde em sua totalidade.

Por fim, a Política Nacional de Atenção Básica (BRASIL, 2012) explicita que o gestor em saúde deve atuar de forma integrada com as equipes de saúde da atenção primária, os serviços especializados e as instâncias de gestão do sistema de saúde, garantindo a comunicação e a articulação entre eles. Isso inclui a definição de critérios claros para o encaminhamento, o estabelecimento de fluxos de referência e contrarreferência e a avaliação periódica do processo, para identificar possíveis lacunas e oportunidades de melhoria.

Dessa forma, a coordenação do encaminhamento dos pacientes da atenção primária para o serviço terciário de saúde é uma tarefa complexa e desafiadora, mas fundamental para garantir a efetividade do sistema de saúde como um todo. Cabe ao gestor adotar uma abordagem integrada, centrada no paciente e

voltada para a melhoria contínua da qualidade do cuidado, promovendo a equidade no acesso aos serviços de saúde e envolvendo todos os atores do sistema no processo de cuidado (BODENHEIMER et al., 2009).

4. CONCLUSÃO

A gestão da transição da atenção primária para o serviço terciário é um elemento crucial para a eficiência e eficácia dos sistemas de saúde. Este estudo buscou explorar o papel dos gestores nesse processo, identificando práticas de gestão eficazes e os principais desafios para aprimorar a integração dos serviços e a qualidade do atendimento.

A revisão sistemática da literatura revelou que os gestores têm um papel essencial na coordenação e continuidade do cuidado. Práticas de gestão bem-sucedidas incluem a implementação de sistemas de comunicação eficazes entre diferentes níveis de atendimento, o uso de tecnologias de informação para compartilhamento de dados de pacientes e o desenvolvimento de protocolos clínicos para facilitar a transição. Além disso, a formação contínua de profissionais de saúde e o envolvimento dos pacientes no processo de cuidado são fatores fundamentais para o sucesso da transição.

No entanto, o estudo também identificou desafios significativos. A fragmentação dos sistemas de saúde, a insuficiência de recursos, a resistência dos profissionais a mudanças e a falta de integração entre sistemas de informação são obstáculos a serem superados. Esses problemas podem causar descontinuidades no cuidado, aumentando o risco de eventos adversos e a insatisfação dos pacientes.

Com esses achados, fica evidente a necessidade de uma abordagem estratégica e integrada na gestão das transições de atenção. Os gestores devem adotar uma perspectiva holística, que contemple tanto aspectos organizacionais quanto humanos do processo. Investimentos em infraestrutura tecnológica, capacitação de profissionais e políticas de saúde que favoreçam a integração são essenciais para o avanço nesse campo.

Além disso, é fundamental que as políticas de saúde incentivem a colaboração entre diferentes níveis de atenção e garantam a alocação eficiente de recursos. A participação ativa dos gestores na formulação dessas políticas é essencial para atender eficazmente às necessidades do sistema de saúde e dos pacientes.

Este estudo destaca a importância do papel dos gestores de saúde na transição entre atenção primária e serviços terciários, sugerindo que melhorias substanciais podem ser alcançadas com práticas de gestão eficazes e superação dos desafios apontados. A continuidade e qualidade do cuidado dependem da capacidade dos gestores em promover uma integração harmoniosa entre os níveis de atenção, beneficiando o sistema de saúde e, principalmente, os pacientes.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, G. A. Gestão em saúde: o papel do gestor na atenção à saúde. **Revista Baiana de Saúde Pública**, Salvador, v. 42, n. 2, p. 373-383, 2018. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/rbsp/article/view/23924/17500> . Acesso em 27 de abril de 2023.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3. **Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde**. Brasília, DF: MS, 2017. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/MatrizesConsolidacao/Matriz-3-Redes.html>. Acesso em 29 de maio de 2024.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Diretrizes do NASF: Núcleo de Apoio à Saúde da Família**. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/diretrizes_nasf.pdf. Acesso em 29 de abril de 2023.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política Nacional de Atenção Básica**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: <http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/pnab.pdf>. Acesso em 29 de abril de 2023.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas. **Curso básico de regulação, controle, avaliação e auditoria no SUS**. 2. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2011.
- BODENHEIMER, et al. Care management of patients with complex health care needs. **Princeton: Robert Wood Johnson Foundation**, v.1, n. 1, p. 1-7, 2014. Disponível em: <https://www.rwjf.org/en/library/research/2009/09/care-management-of-patients-with-complex-health-care-needs.html>. Acesso em 29 de abril de 2023.
- FIGUEIREDO, et al. Redes de atenção à saúde: configuração e mudanças necessárias para o enfrentamento da crise da COVID-19 no Brasil. **Observatório Covid-19 Brasil**, v. 7, n. 1, 2015. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/34056>. Acesso em 29 de abril de 2023.
- FORTES, P. A. C. Encaminhamento em saúde: conceito, operacionalização e desafios. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, v. 11, n. 38, p. 1-9, 2016. Disponível em: <http://www.rbmf.org.br/rbmfc/article/view/1229/1079>. Acesso em 29 de abril de 2023.
- MELO, R. C.; MACHADO, M. E. Coordination of family healthcare units done by nurses: challenges and potential. **Rev Gaúcha Enferm**, v. 34, n. 4, p. 61-67, 2013. doi: <https://doi.org/10.1590/S1983-14472013000400008>.
- MENDES, et al. A coordenação dos cuidados em saúde pela atenção primária à saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 22, n. 4, p. 1141-1150, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csc/v22n4/1413-8123-csc-22-04-1141.pdf>. Acesso em 29 de abril de 2023.
- MENEZES, R. A. et al. Ações de regulação em saúde na atenção básica: percepções de gestores e profissionais de saúde. **Interface**, Botucatu, v. 25, n. 19, 2021. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/interface/a/zbw8VbmBpytTbDxvX9hmfgr/?lang=pt>. Acesso em 27 de abril de 2023.

NUTTING, et al. Primary care practice transformation is hard work: insights from a 15-year developmental program of research. **Medical Care**, v. 49, n.1, p. 28-35, 2011. Disponível em: https://journals.lww.com/lww-medicalcare/Abstract/2011/07001/Primary_Care_Practice_Transformation_is_Hard_Work_.6.aspx. Acesso em 29 de abril de 2023.

OLIVEIRA, et al. Política Nacional de Humanização: acesso, acolhimento e equidade no cuidado à saúde. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, v. 14, n. 41, p. 1-9, 2019. Disponível em: <https://www.rbmf.org.br/rbmfc/article/view/2191>. Acesso em 29 de abril de 2023.

STARFIELD, B. **Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia**. Brasília: UNESCO, Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/3034.pdf> . Acesso em 29 de abril de 2023.

SILVA, Ana Maria. A importância do gestor no encaminhamento para serviços especializados. **Revista de Gestão em Saúde**, v. 4, n. 2, p. 45-52, 2019. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/download/10421/9186/18701>. Acesso em 27 de abril de 2023.

VIEIRA, L. C et al. O papel do gestor no encaminhamento para a atenção especializada em saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 21, n. 5, p. 1361-1370, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/i/2016.v21n10/>. Acesso em 27 de abril de 2023.