

BUSCA ATIVA E HIPERUTILIZADORES NA ATENÇÃO BÁSICA PARA A ORGANIZAÇÃO DO CUIDADO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Diogo Roque Luic de Jesus ¹, Anthony Cley Rocha Almeida¹, Beatriz de Castro Almeida¹, Camila de Paula Tantos de Araujo Paes¹, Iara Felix Bastos¹, Julia Horsth de Britto¹, Letícia Cardoso Silva¹, Maria Clara Braga Inácio¹, Mariamaya Hentzy¹, Mateus Duarte de Oliveira¹, Harumi Matsumoto ², Sandro Pinheiro da Costa ²

¹ *Discente do Curso de Medicina, UNIFESO;*

² *Professor orientador; Curso de Medicina, UNIFESO*

RESUMO

Este relato de experiência aborda o impacto da busca ativa e da confecção de listas nominais de pacientes na organização do cuidado para hiperutilizadores na Atenção Primária à Saúde (APS). Desenvolvido por estudantes de Medicina do UNIFESO, no âmbito da disciplina Integração, Ensino, Trabalho e Cidadania (IETC), o estudo teve como objetivo relatar a aplicação prática dessas estratégias em duas Unidades Básicas de Saúde da Família (UBSF) no município de Teresópolis, Rio de Janeiro. A metodologia empregada incluiu observação participante, interações com as equipes multiprofissionais e coleta de dados por meio de sistemas do SUS e visitas domiciliares. Os resultados mostraram diferenças significativas entre as UBSFs analisadas: enquanto a UBSF A enfrentava limitações pela ausência de profissionais essenciais, como médicos e agentes comunitários de saúde, a UBSF B, com equipe mínima estruturada, conseguiu realizar atividades fundamentais, como territorialização e busca ativa. Contudo, ambas as unidades apresentaram desafios na identificação de hiperutilizadores. Conclui-se que a busca ativa é uma ferramenta crucial para a gestão de cuidados na APS, mas sua implementação efetiva requer equipes completas, capacitação e suporte tecnológico. A experiência contribuiu para o aprendizado dos estudantes, reforçando competências práticas e reflexivas, além de oferecer subsídios para a discussão de estratégias de gestão na saúde pública. Este trabalho aponta para a relevância de Políticas Públicas que priorizem a conformidade das UBSFs com as diretrizes da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) e promovam equidade e integralidade no cuidado.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde (APS); Gestão do Cuidado; Estratégia de Saúde da Família (ESF).

1. INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) é reconhecida como a principal porta de entrada e coordenadora do cuidado no Sistema Único de Saúde (SUS), desempenhando um papel central na organização dos serviços de saúde e na gestão de populações em risco. Um dos desafios enfrentados nesse nível de atenção são os chamados hiperutilizadores, pacientes que demandam serviços com frequência elevada e, muitas vezes, apresentam necessidades complexas de cuidado. Esses indivíduos podem sobrecarregar os recursos das Unidades Básicas de Saúde (UBS), tornando essencial a implementação de estratégias que permitam sua identificação, manejo e acompanhamento adequado (MENDES, 2018).

Nesse contexto, a busca ativa emerge como uma ferramenta indispensável para a organização do cuidado na APS. Por meio dela, é possível identificar os usuários mais vulneráveis e aqueles com padrões de utilização exacerbados, direcionando intervenções mais assertivas e otimizando os recursos disponíveis. Estudos recentes apontam que a busca ativa, aliada à confecção de listas nominais de pacientes, contribui significativamente para a melhoria dos indicadores de saúde e para a integralidade do cuidado ofertado, elementos essenciais para o fortalecimento da APS (OLIVEIRA; VICTORA; CAREGNATO, 2020).

Este relato de experiência descreve as atividades desenvolvidas por estudantes do primeiro período do curso de Medicina do Centro Universitário Serra dos Órgãos (UNIFESO), no âmbito da disciplina Integração, Ensino, Trabalho e Cidadania (IETC). A iniciativa foi realizada em duas UBS do município de Teresópolis, Rio de Janeiro, e teve como objetivo a aplicação de métodos de busca ativa e a análise do impacto dessa estratégia na gestão de hiperutilizadores. O trabalho possibilitou o estímulo do desenvolvimento de habilidades e competências dos estudantes na APS, além de promover reflexões sobre os desafios e as potencialidades desse nível de atenção (BRASIL, 2021).

A experiência relatada revela a importância de integrar atividades práticas ao currículo de formação médica, reforçando competências como o trabalho em equipe, a abordagem centrada no paciente e a análise situacional das comunidades atendidas. Além disso, evidencia a relevância de estratégias como a busca ativa para a qualificação do cuidado e a organização dos serviços em saúde, contribuindo para uma APS mais resolutiva e eficiente (STARFIELD, 2019).

2. JUSTIFICATIVA

A identificação e o manejo de hiperutilizadores na Atenção Primária à Saúde (APS) são desafios que impactam diretamente a eficiência e a resolutividade dos serviços de saúde. Esses pacientes frequentemente apresentam condições crônicas complexas, vulnerabilidades sociais e barreiras de acesso, exigindo uma abordagem integrada e contínua para a organização do cuidado. A relevância deste tema é corroborada por estudos que destacam a necessidade de estratégias proativas, como a busca ativa, para a identificação precoce desses usuários e a formulação de intervenções que atendam suas demandas de maneira integral e eficiente (MENDES, 2018).

A escolha deste tema fundamenta-se na lacuna existente no manejo sistemático e no monitoramento de hiperutilizadores em contextos de Atenção Básica no Brasil. Embora a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) destaque a importância da estratificação de risco e do planejamento do cuidado, ainda são escassos os estudos que exploram práticas concretas de busca ativa e confecção de listas nominais como ferramentas para enfrentar essa problemática. Este estudo busca preencher parte dessa lacuna, contribuindo para o fortalecimento do modelo de atenção centrado nas necessidades reais da população (BRASIL, 2021).

Do ponto de vista acadêmico, a realização deste trabalho promove a formação com competências e habilidade para atuar em contextos de alta complexidade e demandas crescentes por resolutividade na APS. A atividade propiciou aos estudantes uma vivência prática e reflexiva sobre a importância da organização dos ser-

viços de saúde e o impacto direto de estratégias baseadas em evidências sobre os resultados em saúde. Assim, o estudo contribui para a qualificação acadêmica dos envolvidos, e estimula o desenvolvimento de práticas em Saúde Coletiva (SOUZA; PINTO, 2022).

Para a sociedade civil, a relevância deste trabalho reside na melhoria do acesso e da qualidade do cuidado ofertado nas Unidades Básicas de Saúde (UBS). A busca ativa e o manejo de hiperutilizadores permitem uma alocação mais eficiente de recursos, ao priorizar as necessidades de grupos vulneráveis e promover ações que minimizem internações desnecessárias e complicações evitáveis. Ao estruturar estratégias que priorizem a integralidade e a equidade, este estudo alinha-se aos princípios do SUS, fortalecendo sua capacidade de resposta às demandas da população (STARFIELD, 2019).

Portanto, a relevância deste trabalho transcende os limites acadêmicos, contribuindo tanto para o aprimoramento da formação médica quanto para a qualificação do sistema de saúde. Ao explorar uma abordagem prática e aplicada para a organização do cuidado, este estudo reforça a importância da APS como eixo central da Saúde Pública no Brasil e aponta caminhos concretos para o enfrentamento de desafios relacionados aos hiperutilizadores e à busca ativa.

3. OBJETIVO

O objetivo deste estudo é relatar a experiência do impacto da busca ativa e da confecção de listas nominais de pacientes na organização do cuidado para hiperutilizadores nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

4. METODOLOGIA

Este relato de experiência foi desenvolvido com base em atividades realizadas nas Unidades Básicas de Saúde da Família (UBSF) do município de Teresópolis, Rio de Janeiro, durante o primeiro semestre de 2024. A coleta de dados ocorreu no âmbito da disciplina Integração, Ensino, Trabalho e Cidadania (IETC) do Centro Universitário Serra dos Órgãos (UNIFESO), cujo objetivo é promover o desenvolvimento de competências acadêmicas e práticas, por meio da integração dos estudantes aos cenários reais de saúde. As atividades abordaram a temática da busca ativa, confecção de listas nominais de pacientes e manejo de hiperutilizadores, alinhadas à proposta pedagógica de aprendizagem ativa (UNIFESO, 2024).

A metodologia utilizou a observação participante, na qual os estudantes atuaram de forma integrada às equipes de saúde das UBS, sob supervisão acadêmica e profissional. Esse método permite aos participantes uma imersão na realidade observada, favorecendo uma compreensão mais profunda do contexto social, organizacional e das dinâmicas do cuidado em saúde. A observação participante envolveu interações com profissionais da saúde e usuários, participação em atividades de promoção e prevenção da saúde, e visitas domiciliares, além do acesso aos sistemas de informação do SUS.

A aplicação da observação participante seguiu critérios éticos, incluindo respeito à privacidade dos pacientes e obtenção de autorizações institucionais para a realização das atividades. O método também considerou a análise das relações interpessoais, das normas implícitas e explícitas da equipe de saúde, e das categorias de pensamento dos participantes, conforme proposto por Brandão (1982 apud QUEIROZ et al., 2007).

As informações foram organizadas de maneira que permitiram a análise dos critérios de conformidade e adequação das práticas de cuidado, com base nas diretrizes do Ministério da Saúde (BRASIL, 2021). Esse processo proporcionou uma visão da problemática, promovendo uma transição dos estudantes de uma compreensão inicial fragmentada para uma visão mais ampla e integrada das práticas de saúde, como descrito no modelo de aprendizagem ativa de Berbel (1995).

5. RELATO DE EXPERIÊNCIA

A experiência relatada foi conduzida em duas Unidades Básicas de Saúde da Família (UBSF) no município de Teresópolis, Rio de Janeiro, no contexto da Estratégia de Saúde da Família (ESF). A atividade visou identificar e analisar a organização do cuidado em saúde, com ênfase na busca ativa e no manejo de hiperutilizadores. A partir da vivência prática, foi possível observar tanto as potencialidades quanto as lacunas na estrutura e funcionamento das unidades visitadas, contribuindo para reflexões críticas sobre a conformidade das práticas com as diretrizes da Atenção Primária à Saúde (APS) (BRASIL, 2012). A seguir é apresentado a Tabela 1 a fim de comparar as condições estruturais e os indicadores de conformidade das duas UBSFs (A e B).

Tabela 1: Tabela Comparativa entre UBSF A e UBSF B

Indicadores de Conformidade	UBSF A	UBSF B
Territorialização realizada	Não realizada	Realizada
Busca ativa realizada	Não realizada	Realizada
Confecção de listas nominais	Não realizada	Realizada
Atendimento aos hiperutilizadores	Não identificado	Não identificado
Visitas domiciliares realizadas	Não realizada	Realizada

Fonte: Autor, 2024

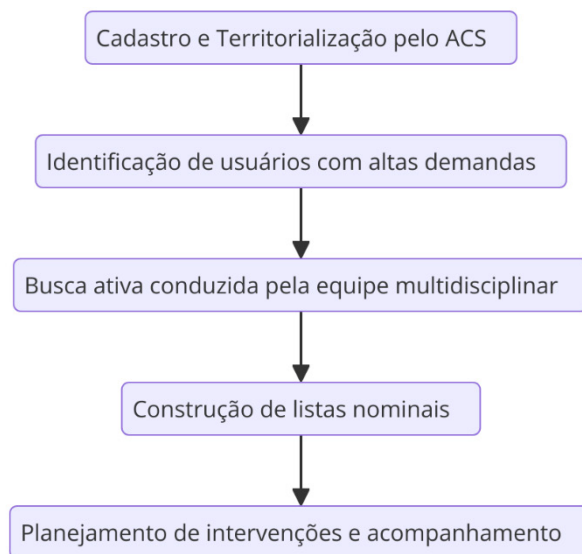
Na UBSF A, verificou-se a carência de profissionais para o pleno funcionamento da unidade, como médicos e agentes comunitários de saúde (ACS). Essa ausência comprometeu atividades fundamentais da ESF, incluindo a territorialização, o mapeamento de famílias, a busca ativa e a confecção de listas nominais de pacientes, tais como idosos, crianças e casos complexos. Por outro lado, a UBSF B apresentava uma equipe mais completa, atendendo aos requisitos mínimos da ESF, o que permitiu uma melhor organização do cuidado e maior integração entre equipe e comunidade (MONKEN; BARCELLOS, 2005 apud FIGUEIREDO; DEMERZO, [s.d.]).

Os desafios enfrentados pela UBSF A destacam a relevância do ACS como elo entre a unidade de saúde e a comunidade. Esse profissional é responsável pelo cadastramento dos usuários, pela promoção da busca ativa e pela identificação das necessidades específicas da área, contribuindo para a conformidade das práticas com os princípios da integralidade e equidade da APS (BRASIL, 2012). A ausência de médicos também comprometeu a identificação de hiperutilizadores e a realização de atendimentos clínicos necessários.

Na UBSF B, a presença de ACS e médicos facilitou a coleta de dados e a identificação de pacientes prioritários, bem como a realização de atividades como visitas domiciliares e atualização de informações. Essas práticas, são necessárias para o planejamento do cuidado, foram inviabilizadas na UBSF A pela escassez de recursos humanos (BRASIL, 2021).

O diagrama abaixo ilustra o processo ideal de organização do cuidado na Atenção Primária à Saúde, detalhando as etapas essenciais para a busca ativa e o manejo de hiperutilizadores. Ele reflete as práticas observadas nas UBSFs visitadas e destaca a importância do trabalho integrado entre as equipes multiprofissionais e os sistemas de informação.

Figura 1: Fluxograma do Processo de Busca Ativa e Gestão de Hiperutilizadores nas UBSFs



Fonte: Autor, 2024

Apesar dessas limitações, a experiência foi enriquecedora para os estudantes envolvidos, pois permitiu a observação das dinâmicas de trabalho em cenários distintos e fomentou discussões críticas sobre a organização do cuidado na APS. A prática promoveu uma compreensão aprofundada das desigualdades no acesso e na qualidade dos serviços de saúde, apontando a necessidade de políticas públicas que garantam a alocação equitativa de recursos humanos e materiais nas UBSFs (GONDIM, 2012 apud FIGUEIREDO; DEMERZO, [s.d.]).

A vivência demonstrou que a conformidade com os requisitos mínimos estabelecidos pela Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) não é apenas uma formalidade, mas uma necessidade prática para garantir a eficiência e a resolutividade das unidades de saúde. A ausência de profissionais, como observado na UBSF A, compromete a realização de atividades fundamentais e, conseqüentemente, a qualidade do cuidado ofertado à população (BRASIL, 2012).

Na UBSF B, por outro lado, a estrutura completa da equipe multidisciplinar evidenciou o impacto positivo de um ambiente bem estruturado na efetividade do cuidado. A busca ativa, a confecção de listas nominais e o atendimento aos hiperutilizadores foram facilitados, destacando o papel central do ACS e do médico no cumprimento dessas atividades (BRASIL, 2012).

A experiência reforça a importância de Políticas Públicas que assegurem a conformidade das UBSFs com as diretrizes da PNAB. A presença mínima de profissionais da ESF, como médicos e ACS, é crucial para a realização de ações integradas e resolutivas. Além disso, o uso de ferramentas como a busca ativa e a confecção de listas nominais mostrou-se essencial para a organização do cuidado e o atendimento às demandas específicas da população.

A partir dessa vivência, recomenda-se que as Secretarias Municipais de Saúde realizem avaliações periódicas das condições das UBSFs sob sua jurisdição, garantindo a alocação adequada de recursos e a promoção de práticas que fortaleçam a APS. O aprendizado proporcionado por essa experiência contribui não apenas para a formação acadêmica dos estudantes, mas também para a ampliação das discussões sobre estratégias para a melhoria da gestão e da qualidade do cuidado em saúde.

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise das atividades realizadas nas Unidades Básicas de Saúde da Família (UBSF) A e B no município de Teresópolis revelou diferenças marcantes entre os dois cenários, refletindo diretamente na qualidade da organização do cuidado e na gestão dos hiperutilizadores. Na UBSF A, a ausência de profissionais essenciais, como médicos e agentes comunitários de saúde (ACS), comprometeu a territorialização, a busca ativa e a confecção de listas nominais. Essas limitações inviabilizaram a identificação e o manejo de hiperutilizadores, refletindo na baixa resolutividade da unidade (BRASIL, 2021).

Por outro lado, na UBSF B, a presença de uma equipe mínima de profissionais, incluindo ACS e médicos, possibilitou a realização de atividades fundamentais, como visitas domiciliares e busca ativa. Isso permitiu uma maior integração com a comunidade e a construção de estratégias de cuidado mais efetivas. Contudo, mesmo nesta unidade, a identificação de hiperutilizadores ainda não foi plenamente explorada, indicando a necessidade de capacitação contínua da equipe e melhorias nos processos de gestão (STARFIELD, 2019).

Os achados destacam a relevância da presença de uma equipe multidisciplinar completa para a efetividade da Estratégia de Saúde da Família (ESF). A conformidade com os padrões mínimos estabelecidos pela Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) foi crucial para a realização de práticas de organização do cuidado, como a busca ativa e a confecção de listas nominais. No entanto, a carência de profissionais na UBSF A evidenciou os desafios enfrentados por muitas unidades no Brasil, onde a escassez de recursos humanos compromete a resolutividade e a equidade do cuidado (MENDES, 2018).

A observação participante revelou que o ACS desempenha um papel central no processo de territorialização e na promoção de ações preventivas. Sua ausência, como observado na UBSF A, impactou diretamente a coleta de dados e a articulação com a comunidade. Além disso, a falta de médicos limitou a realização de atendimentos clínicos e a identificação de padrões de uso intensivo dos serviços por parte de pacientes hiperutilizadores, ressaltando a importância de Políticas Públicas para a alocação adequada de recursos humanos (OLIVEIRA; VICTORA; CAREGNATO, 2020).

Apesar das limitações encontradas, o estudo demonstrou que a busca ativa é uma ferramenta poderosa para a melhoria da organização do cuidado na Atenção Primária à Saúde (APS). Contudo, sua efetividade depende de uma equipe capacitada e integrada, bem como do acesso a ferramentas de gestão de informações, como os sistemas disponibilizados pelo SUS. A experiência prática vivenciada pelos estudantes ressaltou a importância da formação médica voltada para a compreensão dos desafios da APS e o desenvolvimento de soluções baseadas em evidências (SOUZA; PINTO, 2022).

Embora a UBSF B tenha apresentado maior conformidade com as diretrizes da PNAB, a ausência de estratégias específicas para a identificação de hiperutilizadores reflete um problema sistêmico. A identificação precoce desses pacientes pode reduzir internações desnecessárias e otimizar o uso dos recursos de saúde. Nesse sentido, o fortalecimento de capacitações e o desenvolvimento de ferramentas específicas para a gestão de hiperutilizadores devem ser prioridades para gestores e formuladores de Políticas Públicas (BRASIL, 2021).

Entre as limitações deste estudo, destaca-se a curta duração da experiência, que limitou a coleta de dados mais robustos e a implementação de intervenções mais amplas. Além disso, as condições estruturais e organizacionais das unidades visitadas refletem um recorte específico, o que pode não representar a realidade de outras UBSFs no Brasil. Futuras investigações devem considerar amostras maiores e metodologias complementares para explorar as potencialidades e desafios da gestão de hiperutilizadores na APS (PEREIRA, 2011).

A experiência analisada reforça a necessidade de garantir a conformidade das UBSFs com as diretrizes da PNAB, priorizando a alocação de equipes completas e a capacitação contínua dos profissionais. Ademais, destaca-se a importância da busca ativa como um elemento estratégico para a organização do cuidado, mas que demanda investimentos em infraestrutura e tecnologia para potencializar seus resultados. O aprendizado proporcionado por esta vivência contribuiu para a formação dos estudantes de medicina, promovendo competências que os preparam para enfrentar os desafios do cuidado integral na APS.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste relato de experiência destacam que a busca ativa e a confecção de listas nominais de pacientes são ferramentas fundamentais para a organização do cuidado e a gestão de hiperutilizadores na Atenção Primária à Saúde (APS). No entanto, a ausência de profissionais essenciais, como médicos e agentes comunitários de saúde (ACS), comprometeu significativamente a implementação dessas estratégias na UBSF A. Por outro lado, na UBSF B, a presença de uma equipe estruturada viabilizou a realização dessas práticas, embora a identificação de hiperutilizadores ainda permaneça como um desafio a ser superado (BRASIL, 2021; MENDES, 2018).

Essa experiência também reforçou a importância de políticas públicas que garantam equipes completas e capacitação contínua, além do uso de ferramentas de gestão eficazes para apoiar o planejamento do cuidado. O aprendizado prático proporcionou aos estudantes uma visão aprofundada das dinâmicas da APS, permitindo que eles desenvolvessem competências alinhadas às demandas do Sistema Único de Saúde (SUS). A vivência contribuiu para reflexões críticas sobre os desafios da APS e as potencialidades das estratégias de organização do cuidado (SOUZA; PINTO, 2022).

Conclui-se que, embora a busca ativa seja uma prática eficaz para a gestão do cuidado, sua implementação demanda recursos humanos e materiais mínimos, bem como suporte tecnológico adequado. Este relato busca contribuir para a discussão sobre a gestão de hiperutilizadores e o fortalecimento da APS, evidenciando a necessidade de ações integradas e alinhadas às realidades locais para promover a equidade e a integralidade no cuidado em saúde.

8. REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Política Nacional de Atenção Básica: Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017**. Brasília: Ministério da Saúde, 2021.
- MENDES, E. V. **O cuidado das condições crônicas na atenção primária à saúde: o imperativo da consolidação da estratégia saúde da família**. São Paulo: Hucitec, 2018.
- OLIVEIRA, M. M.; VICTORA, C. G.; CAREGNATO, R. C. **Estratégias para a gestão de pacientes complexos na atenção primária: um estudo de caso no SUS**. *Revista Brasileira de Saúde da Família*, v. 13, n. 4, p. 45-52, 2020.
- STARFIELD, B. **Primary Care: Balancing Health Needs, Services, and Technology**. 2. ed. Oxford: Oxford University Press, 2019.
- SOUZA, R. R.; PINTO, R. M. **Atenção primária no Brasil: desafios e potencialidades para a saúde coletiva**. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 38, n. 2, p. e00122321, 2022.
- QUEIROZ, M. I.; BARBIERI, M. C.; CRUZ, F. A. **A observação participante na pesquisa em saúde: princípios e aplicações**. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*, v. 15, n. 4, p. 123-130, 2007.
- UNIFESO. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2024**. Teresópolis: Centro Universitário Serra dos Órgãos, 2024.
- BERBEL, N. A. N. **A aprendizagem baseada em problemas: abordagem educativa e desafios contemporâneos**. *Educação e Pesquisa*, v. 21, n. 1, p. 11-24, 1995.
- MONKEN, M.; BARCELLOS, C. **Território, ambiente e saúde no Brasil**. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 21, n. 3, p. 888-896, 2005.
- GONDIM, G. **Desigualdades sociais e iniquidades em saúde: reflexões e desafios para a saúde pública no Brasil**. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 17, n. 1, p. 157-163, 2012.
- FIGUEIREDO, M.; DEMERZO, M. **Organização do cuidado na atenção primária à saúde: reflexões e desafios**. *Revista de Saúde Pública*, [s.d.].
- PEREIRA, M. G. **Como elaborar trabalhos científicos**. 6. ed. São Paulo: Loyola, 2011.