

Evaluación de la Calidad en los Servicios de Atención Primaria de Salud: Revisión Integrativa de la Literatura

Avaliação da Qualidade nos Serviços de Saúde na Atenção Primária: Revisão Integrativa da Literatura
Quality Assessment in Primary Health Care Services: An Integrative Literature Review

RESUMO

A avaliação da qualidade na atenção primária à saúde é essencial para fortalecer o Sistema Único de Saúde (SUS) e orientar a reorganização dos serviços, garantindo acesso, integralidade e equidade. Este estudo teve como objetivo analisar as principais abordagens, desafios e potencialidades da avaliação da qualidade na atenção primária, a partir de uma revisão integrativa da literatura. Foram realizadas buscas nas bases SciELO, PubMed, LILACS e Google Scholar, com descritores relacionados a "avaliação", "qualidade", "atenção primária" e "SUS", incluindo estudos publicados entre 2015 e 2025 nos idiomas português, inglês e espanhol. Após a triagem de 727 estudos identificados, 13 foram incluídos na análise. Os resultados evidenciaram a diversidade de instrumentos e frameworks disponíveis, predominando indicadores de processo e estruturais, mas apontaram fragilidades como a baixa integração dos resultados ao planejamento dos serviços, desigualdades regionais e pouca participação de profissionais e usuários nos processos avaliativos. Estudos nacionais destacaram a necessidade de engajamento das equipes e fortalecimento de práticas participativas, enquanto pesquisas internacionais enfatizaram a padronização de indicadores e adaptação das estratégias ao contexto local. Conclui-se que a avaliação deve transcender seu caráter burocrático, tornando-se uma prática política, participativa e crítica, capaz de subsidiar decisões e promover melhorias contínuas na atenção primária.

DESCRIPTORIOS: Avaliação em Saúde. Atenção Primária à Saúde. Qualidade dos Serviços de Saúde. Sistema Único de Saúde.

ABSTRACT

Quality assessment in primary health care is essential to strengthen Brazil's Unified Health System (SUS) and guide the reorganization of services, ensuring access, comprehensiveness, and equity. This study aimed to analyze the main approaches, challenges, and potentialities of quality assessment in primary care through an integrative literature review. Searches were conducted in the SciELO, PubMed, LILACS, and Google Scholar databases using descriptors related to "assessment," "quality," "primary care," and "SUS," including studies published between 2015 and 2025 in Portuguese, English, and Spanish. After screening 727 identified studies, 13 were included in the analysis. The results highlighted the diversity of instruments and frameworks available, with a predominance of process and structural indicators, but pointed out weaknesses such as low integration of results into service planning, regional inequalities, and limited participation of professionals and users in evaluation processes. National studies emphasized the need for team engagement and the strengthening of participatory practices, while international research stressed the standardization of indicators and the adaptation of strategies to local contexts. It is concluded that evaluation should transcend its bureaucratic character, becoming a political, participatory, and critical practice capable of supporting decision-making and promoting continuous improvements in primary health care.

DESCRIPTORS: Health Evaluation. Primary Health Care. Quality of Health Services. Unified Health System.

RESUMEN

La evaluación de la calidad en la atención primaria de salud es fundamental para fortalecer el Sistema Único de Salud (SUS) y orientar la reorganización de los servicios, garantizando acceso, integralidad y equidad. Este estudio tuvo como objetivo analizar los principales enfoques, desafíos y potencialidades de la evaluación de la calidad en la atención primaria, a partir de una revisión integrativa de la literatura. Se realizaron búsquedas en las bases de datos SciELO, PubMed, LILACS y Google Scholar, utilizando descriptores relacionados con "evaluación", "calidad", "atención primaria" y "SUS", incluyendo estudios publicados entre 2015 y 2025 en portugués, inglés y español. Después de la selección de 727 estudios identificados, 13 fueron incluídos en el análisis. Los resultados evidenciaron la diversidad de instrumentos y marcos disponibles, con predominio de indicadores de proceso y estructurales, pero señalaron debilidades como la baja integración de los resultados en la planificación de los servicios, desigualdades regionales y escasa participación de profesionales y usuarios en los procesos evaluativos. Los estudios nacionales destacaron la necesidad de implicar a los equipos y fortalecer las prácticas participativas, mientras que las investigaciones internacionales enfatizaron la estandarización de indicadores y la adaptación de las estrategias al contexto local. Se concluye que la evaluación debe trascender su carácter burocrático, convirtiéndose en una práctica política, participativa y crítica, capaz de subsidiar decisiones y promover mejoras continuas en la atención primaria.

DESCRIPTORIOS: Evaluación en Salud. Atención Primaria de Salud. Calidad de los Servicios de Salud. Sistema Único de Salud.

Sthélio Freitas Macedo

Cirujano dentista y estudiante de posgrado en Implantología, Salud Pública y Docencia en Educación Superior.

Ana Eloísa Cruz de Oliveira

Enfermera. Doctora en Modelos de Decisión y Salud por el PPGMDS/UFPB. Docente del curso de Enfermería del Centro Universitario de João Pessoa – UNIPÊ.

Jéssica Gonçalves de Souza Sampaio

Enfermera de la Atención Primaria del Municipio de Resende. Estudiante de Maestría en el Programa de Maestría Profesional en Enfermería en la Atención Primaria de la Escuela de Enfermería de la USP.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9169-9926>

Anelissa Andrade Virginio de Oliveira

Enfermera del Hospital Universitario Lauro Wanderley (HULW/UFPB), Empresa Brasileira de Serviços Hospitalarios.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9066-190X>

Suenny Alves dos Santos

Enfermera por el Centro Universitario – UNIFACISA (2008.2). Especialista en Urgencias y Emergencias (FAVENI); Especialista en Auditoría y Gestión en Salud (FAVENI); Magíster en Enfermería – PPGENF – UFPB.
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-4026-0403>

Recibido em: 19/08/2025

Aprobado em: 05/09/2025

Jaqueline da Silva Izidoro

Especialista en Enfermería del Trabajo. Ayuntamiento de Uberaba. Dirección institucional.
ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-7626-0784>

Esther Pereira da Silva

Doctora en Nutrición por la UFPE. Nutricionista de la Universidad Federal de Paraíba (UFPB).
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2875-3050>

Maria Carolina Salustino dos Santos

Doctoranda en Enfermería por la UNIFESP.

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad de los servicios de salud en la atención primaria constituye uno de los ejes fundamentales para el fortalecimiento del Sistema Único de Salud (SUS), sobre todo por ser este el nivel de atención responsable de organizar la atención y garantizar la integralidad de la asistencia. Sin embargo, su implementación enfrenta obstáculos que van desde la precariedad de los instrumentos de evaluación hasta la dificultad de articular indicadores cuantitativos con los aspectos subjetivos y contextuales de la atención^{1,2}. Esta tensión entre la necesidad de calificar la asistencia y los límites estructurales y operativos del sistema impone un debate urgente sobre la efectividad de las estrategias de evaluación en Brasil.

En las últimas décadas, iniciativas nacionales y locales han buscado consolidar prácticas de monitoreo y evaluación como herramientas para apoyar la gestión, optimizar recursos y mejorar la toma de decisiones. Programas como el PMAQ-AB y otras experiencias en diferentes municipios han supuesto avances en el uso de indicadores, pero también han revelado importantes debilidades, como la baja participación de los profesionales y los usuarios y la persistente fragmentación de los procesos de evaluación^{3,4}. Estas limitaciones plantean cues-

tiones cruciales: ¿hasta qué punto las evaluaciones realizadas reflejan la realidad concreta de los servicios? ¿Han servido como instrumentos de transformación o siguen limitándose a una función burocrática de control?

Los estudios indican que, cuando se reduce a procedimientos técnicos disociados de las prácticas cotidianas, la evaluación pierde su carácter estratégico y se convierte en un fin en sí misma. Por otro lado, cuando se concibe como un proceso participativo y dialógico, en el que intervienen gestores, trabajadores y la comunidad, la evaluación se revela como un potente mecanismo de reflexión y reorientación de las prácticas de atención^{3,5}. Así, evaluar la calidad en la atención primaria exige ampliar la mirada más allá de las métricas y los resultados numéricos, incorporando dimensiones como el vínculo, la escucha cualificada y la resolución, elementos centrales para la transformación del modelo asistencial.

En este sentido, la evaluación debe entenderse no solo como una herramienta técnica, sino como una práctica política y social, esencial para la consolidación del SUS. Al problematizar los límites y potencialidades de las estrategias evaluativas, este estudio busca evidenciar que fortalecer la evaluación implica repensar la lógica que orienta la producción de la atención, desplazándola del control burocrático a un instrumento efectivo de

transformación de las formas de hacer salud^{1,5}.

MÉTODO

Se optó por una revisión integradora de la literatura, que permite reunir, sintetizar y analizar críticamente el conocimiento producido sobre un determinado fenómeno, integrando estudios con diferentes enfoques metodológicos. Se eligió esta estrategia porque permite obtener una visión global de la evaluación de la calidad en los servicios de salud de atención primaria, identificando avances, lagunas y perspectivas futuras.

El proceso de elaboración de la revisión siguió las etapas descritas por Whitemore y Knaff⁶: (1) identificación del problema y definición de la cuestión orientadora; (2) búsqueda en la literatura con criterios sistemáticos de selección; (3) extracción y organización de los datos; (4) análisis crítico y síntesis; y (5) presentación de los resultados. La pregunta orientadora fue: «¿Cuáles son los principales enfoques, retos y potencialidades descritos en la literatura sobre la evaluación de la calidad en la atención primaria de salud?».

Las búsquedas se realizaron entre mayo y junio de 2025 en las bases SciELO, PubMed, LILACS y Google Scholar, utilizando combinaciones de los descriptores «evaluación», «calidad», «atención

primaria de salud» y «SUS», con operadores booleanos. Se incluyeron estudios publicados entre 2015 y 2025, en portugués, inglés y español, que abordaran procesos de evaluación relacionados con la atención primaria. Se excluyeron trabajos duplicados, estudios cuyo enfoque no fuera la evaluación de servicios o que se limitaran a análisis exclusivamente administrativos sin interfaz con la práctica asistencial.

La selección de los artículos se realizó en dos etapas: inicialmente, la selección por títulos y resúmenes; posteriormente, la lectura completa para confirmar la elegibilidad. Para garantizar una mayor rigurosidad, dos investigadores realizaron de forma independiente las etapas de

búsqueda y selección, resolviendo las divergencias por consenso. La información extraída se organizó en un cuadro resumen que contenía el autor, el año, el objetivo, el tipo de estudio, los principales resultados y las conclusiones. El análisis de los hallazgos se llevó a cabo de forma descriptiva y temática, lo que permitió identificar ejes centrales y recurrentes sobre los retos y avances en el campo de la evaluación de la calidad.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La búsqueda en las bases SciELO, PubMed, LILACS y Google Scholar dio como resultado inicial 727 estudios, distribuidos entre publicaciones nacionales

e internacionales que abordaban diferentes aspectos de la evaluación de la calidad en la atención primaria. Tras aplicar los criterios de inclusión y exclusión y eliminar las duplicidades, se seleccionaron 13 artículos que mejor respondían a la pregunta orientadora de esta revisión.

Estos estudios abarcan diferentes contextos y metodologías, incluyendo revisiones, ensayos teóricos, análisis descriptivos y estudios observacionales, y ofrecen una visión amplia sobre los avances, retos y potencialidades de la evaluación de la calidad en los servicios de salud. A continuación, se presenta el cuadro resumen que sistematiza la información principal extraída de estas producciones, organizándola por autor, año,

Cuadro 1 – Estudios seleccionados sobre la evaluación de la calidad en la atención primaria de salud (2015-2025):

Autor(es)	Año	Objetivo	Tipo de estudio	Principales resultados	Conclusiones
Ramalho et al. ⁷	2019	Caracterizar y enumerar los indicadores de calidad discutidos en la literatura para apoyar a los gestores y clínicos.	Revisión paraguas	Identificó 727 indicadores, de los cuales el 74,5 % eran de proceso y el 89,5 % estaban relacionados con la atención crónica.	Destaca la necesidad de nuevas investigaciones y debates sobre el uso y la implementación de indicadores de calidad.
Gage et al. ⁸	2017	Desarrollar y aplicar una medida compuesta de calidad de la atención primaria en Haití.	Estudio transversal	Solo el 23 % de la población tenía acceso a servicios de buena calidad; mayor escasez en las zonas rurales.	La mayoría de los haitianos no tiene acceso a una atención primaria de calidad, especialmente en las zonas rurales.
Young, Roberts & Holden ⁹	2017	Proponer nuevas prioridades para la gestión de la calidad en la atención primaria.	Artículo de opinión	Crítica las métricas rígidas y propone centrarse en los resultados centrados en el paciente y en las revisiones cualitativas.	Sugiere que la evaluación de la calidad debe ser más flexible y centrada en el paciente.
Macarayan et al. ¹⁰	2018	Evaluar si las encuestas de las unidades de salud captan aspectos relevantes de la calidad.	Análisis descriptivo	Baja puntuación general de calidad; deficiencias en la experiencia del usuario y la competencia fuera de la salud materno-infantil.	Las medidas actuales no recogen elementos clave; las grandes deficiencias limitan el impacto de la atención primaria.
Farrokhi et al. ¹¹	2023	Desarrollar y validar un instrumento para evaluar la calidad de la atención primaria en Irán.	Estudio metodológico	Instrumento final con 30 ítems y 9 dimensiones, buena validez y fiabilidad.	Herramienta válida y fiable para medir la calidad, pero se recomienda una evaluación adicional.
Endalamaw et al. ¹²	2023	Revisar los indicadores, los éxitos y los retos de la calidad en la atención primaria a nivel mundial.	Revisión del alcance	Los indicadores varían según el contexto; los retos incluyen la escasez de profesionales y las disparidades regionales.	Recomienda un seguimiento continuo y la adaptación de las estrategias al contexto local.
Rezapour et al. ¹³	2022	Revisar y comparar marcos de evaluación de la calidad en la atención primaria.	Revisión del estado actual	Identificó 14 marcos, siendo la accesibilidad, la coordinación y la seguridad los indicadores más frecuentes.	Destaca las similitudes y diferencias entre los marcos y orienta las políticas para acelerar las mejoras.
Parchman et al. ¹⁴	2019	Evaluar la capacidad de mejora de la calidad en las prácticas de atención primaria.	Estudio observacional	Capacidad de mejora asociada a la experiencia previa y a mejores indicadores clínicos.	Herramienta útil para orientar las mejoras y evaluar la capacidad de cambio en las prácticas.
Gonçalves et al. ¹⁵	2021	Analizar la calidad de la atención primaria en Brasil, destacando los avances y las limitaciones.	Estudio descriptivo	Identificó mejoras en el acceso, pero puso de manifiesto las desigualdades regionales y las deficiencias en la continuidad de la atención.	Señala la necesidad de fortalecer las políticas y los procesos de evaluación para garantizar la equidad y la integralidad.

Albuquerque & Felisberto ²	2023	Explorar los procesos evaluativos en la atención primaria y sus implicaciones en la gestión del SUS.	Estudio cualitativo	Evidenció la importancia central de la evaluación para respaldar las decisiones, pero destacó la falta de integración con las prácticas cotidianas.	Refuerza la importancia de los enfoques participativos y contextuales para ampliar la eficacia de la evaluación.
Silva et al. ⁴	2025	Investigar la calidad de la atención prestada en la atención primaria en el contexto brasileño.	Estudio evaluativo	Demostó avances en la implementación de instrumentos evaluativos, pero con baja adhesión por parte de los profesionales.	Indica la necesidad de una mayor implicación de los equipos y la integración de los resultados en la planificación de los servicios.
Oliveira et al. ³	2021	Examinar los instrumentos de evaluación de la atención primaria y su potencial.	Revisión narrativa	Identificó una diversidad de instrumentos, pero con una aplicación limitada y poca retroalimentación para los equipos.	Concluyó que la eficacia de la evaluación depende de su incorporación como práctica permanente de gestión.
Souza & Araújo ⁵	2023	Discutir los retos contemporáneos de la evaluación en salud, con énfasis en la atención primaria.	Ensayo teórico	Señala las tensiones entre las prácticas burocráticas de evaluación y la necesidad de enfoques críticos y participativos.	Defiende la evaluación como práctica política orientada a la transformación de las prácticas de atención.

Fuente: Datos de la investigación, 2025.

Los resultados de esta revisión ponen de manifiesto que la evaluación de la calidad en la atención primaria es un campo en constante evolución, marcado por avances, pero también por retos estructurales y metodológicos. Ramalho et al.⁷, al recopilar 727 indicadores en su revisión paraguas, demuestran la variedad de métricas disponibles, aunque el predominio de indicadores de proceso (74,5 %) y orientados a la atención crónica revela la limitación de las herramientas para captar dimensiones más complejas de la atención. En este sentido, Young, Roberts y Holden⁹ cuestionan la dependencia de métricas rígidas y defienden la necesidad de instrumentos más flexibles y centrados en el paciente, capaces de reflejar la experiencia del usuario y los contextos locales.

El análisis de Macarayan et al.¹⁰, que evaluó los servicios en diez países de ingresos bajos y medios, refuerza esta crítica al poner de manifiesto importantes deficiencias en la calidad de los servicios, especialmente fuera del ámbito materno-infantil, y en la dimensión de la experiencia del usuario. Estos resultados concuerdan con los de Gage et al.⁸, quienes, al evaluar la atención primaria en Haití, identificaron que solo el 23 % de la población tenía acceso a servicios de buena calidad, lo que revela cómo las desigualdades estructurales comprometen la eficacia de la atención. Estos estudios subrayan la urgencia

de estrategias de evaluación que tengan en cuenta la realidad social y los determinantes locales de la salud.

En el contexto brasileño, Gonçalves et al.¹ señalan avances en el acceso y la organización de los servicios, pero destacan las desigualdades regionales y las fragilidades en la continuidad de la atención. Estas limitaciones son reforzadas por Silva et al.⁴, que evidencian la baja adhesión de los profesionales a los instrumentos de evaluación, y por Oliveira et al.³, que muestran que, a pesar de la diversidad de herramientas, su aplicación es fragmentada y poco integrada en las prácticas asistenciales. Esta disociación entre evaluación y transformación de la atención es criticada por Souza y Araújo⁵, quienes defienden un enfoque político y participativo para que la evaluación trascienda el carácter burocrático y funcione como un dispositivo de cambio en las prácticas.

Desde el punto de vista internacional, estudios recientes como el de Farrokhi et al.¹¹ presentan contribuciones importantes al proponer instrumentos válidos y fiables para evaluar la calidad, mientras que Rezapour et al.¹³ analizan 14 marcos internacionales, destacando indicadores recurrentes como la accesibilidad, la coordinación y la seguridad. La revisión del alcance de Endalamaw et al.¹² amplía este debate al señalar retos comunes, como la escasez de profesionales cualificados y las disparidades regionales, sugiriendo la ne-

cesidad de un seguimiento continuo y estrategias adaptadas a los contextos locales.

Por último, la investigación de Parchman et al.¹⁴ destaca la importancia de la capacidad de mejora de las prácticas, relacionando los mejores resultados con la experiencia previa en procesos de cualificación. Esta perspectiva coincide con la de Albuquerque y Felisberto², quienes defienden que las evaluaciones eficaces dependen de procesos participativos que involucren a gestores, trabajadores y usuarios, fortaleciendo la gobernanza y la toma de decisiones.

En conjunto, los estudios analizados coinciden en la necesidad de replantearse la evaluación como un proceso que va más allá de la recopilación de datos con fines administrativos. Evaluar la calidad implica construir un movimiento de reflexión crítica, incorporando aspectos técnicos, subjetivos y políticos de la atención, con miras a la transformación del modelo de atención. Así, los hallazgos de esta revisión reafirman que fortalecer la evaluación de la atención primaria requiere integrar indicadores robustos, metodologías participativas y procesos continuos de retroalimentación, transformándola en un verdadero instrumento de gobernanza y calificación de la práctica asistencial.

CONSIDERACIONES FINALES

La presente revisión integradora puso

de manifiesto que, aunque se han producido avances significativos en el campo de la evaluación de la calidad en la atención primaria, persisten retos que limitan su potencial transformador. Los estudios analizados revelaron que el predominio de indicadores técnicos y la aplicación fragmentada de los instrumentos de evaluación contribuyen a que los resultados se utilicen poco en la planificación y reorganización de los servicios. Además,

las desigualdades regionales, la escasez de profesionales cualificados y la baja adhesión de los equipos a los procesos de evaluación se perfilan como obstáculos relevantes, tanto en Brasil como en otros países de ingresos bajos y medios.

Para que la evaluación cumpla su papel estratégico en el fortalecimiento del SUS, es fundamental adoptar metodologías que integren indicadores sólidos con procesos participativos, involucrando a

gestores, trabajadores y usuarios en un movimiento colectivo de reflexión y mejora de las prácticas. Así, la evaluación debe entenderse no solo como una herramienta técnica, sino como un dispositivo político y social, capaz de impulsar cambios estructurales y promover un modelo de atención más equitativo, resolutivo y centrado en las necesidades de la población.

Referencias

1. Gonçalves LS, et al. Qualidade da atenção primária: desafios e perspectivas. *Rev Saude Publica*. 2021;55:22. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2021.v55/22/pt>.
2. Albuquerque MA, Felisberto E. Processos avaliativos na atenção primária: uma análise crítica. *Saude Debate*. 2023;47(136):10–25. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/PBzMGfLkTnYS76tYWhSghJ/?format=pdf&lang=pt>
3. Oliveira RT, et al. Instrumentos de avaliação na atenção primária: avanços e limites. *Cienc Saude Colet*. 2021;26(9):4013–4024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/6qV76YwhkBCMJRcqSnsB4sb/?format=pdf&lang=pt>
4. Silva AP, et al. Atenção primária e qualidade do cuidado: um estudo avaliativo no contexto brasileiro. *Cienc Saude Colet*. 2025;30(2):e088702023. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/csc/2025.v30n2/e088702023/pt>.
5. Souza FC, Araújo MP. Desafios contemporâneos na avaliação em saúde: perspectivas críticas. *Rev Cognitus*. 2023;4(1):105–126. Disponível em: <https://ojs.editoracognitus.com.br/index.php/revista/article/view/105/126>.
6. Whittemore R, Knaf K. The integrative review: updated methodology. *J Adv Nurs*. 2005;52(5):546–53. doi:10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x
7. Ramalho A, Castro P, Gonçalves-Pinho M, Teixeira J, Santos J, Viana J, et al. Primary health care quality indicators: An umbrella review. *PLoS ONE*. 2019;14:e0220888. doi:10.1371/journal.pone.0220888
8. Gage A, Leslie H, Bitton A, Jerome J, Thermidor R, Joseph J, et al. Assessing the quality of primary care in Haiti. *Bull World Health Organ*. 2017;95:182-190. doi:10.2471/BLT.16.179846
9. Young R, Roberts R, Holden R. The challenges of measuring, improving, and reporting quality in primary care. *Ann Fam Med*. 2017;15:175-182. doi:10.1370/afm.2014
10. Macarayan E, Gage A, Doubova S, Guanais F, Lemango E, Ndiaye Y, et al. Assessment of quality of primary care with facility surveys: a descriptive analysis in ten low-income and middle-income countries. *Lancet Glob Health*. 2018;6:e1176-e1185. doi:10.1016/S2214-109X(18)30440-6
11. Farrokhi P, Zarei E, Bagherzadeh R, Irannejad B, Hashjin A. Development and validation of primary health care quality assessment tool. *BMC Health Serv Res*. 2023;23:10162. doi:10.1186/s12913-023-10162-x
12. Endalamaw A, Khatri R, Erku D, Nigatu F, Zewdie A, Wolka E, et al. Successes and challenges towards improving quality of primary health care services: a scoping review. *BMC Health Serv Res*. 2023;23:9917. doi:10.1186/s12913-023-09917-3
13. Rezapour R, Letaief M, Khosravi A, Farahbakhsh M, Ahmadnezhad E, Azami S, et al. Primary health care quality assessment frameworks: State of the art review. *Health Scope*. 2022;11:e126407. doi:10.5812/jhealthscope-126407
14. Parchman M, Anderson M, Coleman K, Michaels L, Schuttner L, Conway C, et al. Assessing quality improvement capacity in primary care practices. *BMC Fam Pract*. 2019;20:1000. doi:10.1186/s12875-019-1000-1
15. Gonçalves LS, et al. Qualidade da atenção primária: desafios e perspectivas. *Rev Saude Publica*. 2021;55:22. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2021.v55/22/pt>.