

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS INDIVÍDUOS DIABÉTICOS TIPO II QUANTO AO SEU ATENDIMENTO NO PROGRAMA HIPERDIA

Rute Ivete Andrade das Chagas¹

Ana Paula Correia Nunes da Costa Santos²

Rêneis Paulo Lima Silva³

Kátia Rejane Vergueiro César⁴

Maria de Fátima Valter⁵

Eixo II – Formação em Enfermagem e o cenário atual do trabalho em saúde nacional e internacionalmente: discrepância entre o desejo da competência profissional e a demanda do mercado de trabalho;

Área Temática: Políticas e Práticas de Educação e Enfermagem

Introdução: Diabetes Mellitus Tipo II, problema de saúde pública afetando 173 milhões de indivíduos no mundo, prescindindo mudanças de hábitos para prevenir ou retardar complicações, diminuir número de internações. Sistema Hiperdia permite monitoramento dos clientes com objetivo de promover a qualidade de vida, prevenir complicações agudas, crônicas, reduzir a mortalidade e tratar as morbidades associadas. Programa Hiperdia trata de reuniões voltadas para hipertensos e diabéticos acompanhados em Estratégia de Saúde da Família, recebem orientações sobre doença, compartilham dificuldades, recebem medicamentos necessários. **Objetivos:** Tem como objetivo geral Avaliar satisfação com a qualidade dos serviços oferecidos pelo Programa Hiperdia na Estratégia de Saúde da Família e objetivos específicos: Caracterizar as atividades desenvolvidas com os clientes Diabéticos tipo II, pela equipe multiprofissional, atendidos pelo programa HIPERDIA. Conhecer a satisfação do cliente em relação aos serviços oferecidos; Identificar os principais fatores que afetam o grau de satisfação dos clientes atendidos no Programa Hiperdia. **Metodologia:** Estudo do tipo exploratório e descritivo, com abordagem quantitativa. Realizado no município do Cabo de Santo Agostinho, na Estratégia Saúde da Família da Mangueira, de Ponte dos Carvalhos, Pernambuco, Brasil. População composta por 100 portadores de diabetes mellitus tipo II, cadastrados no Programa Hiperdia, de ambos os sexos e com idade a partir dos 40 anos. Usou-se formulário elaborado pelos pesquisadores, aplicado durante a realização da visita domiciliar. Aprovado pelo CEP do Hospital Universitário Oswaldo Cruz – HUOC da Universidade de Pernambuco/UPE com CAAE N° 14687913.0.00005207. **Resultados:** O perfil socioeconômico é composto por 74% de mulheres, sendo que o maior número de casos esta na faixa etária entre 60 e 70 anos, desses 36% são casados e 33% são

1 – Enfermeira. Mestre em Enfermagem Pediátrica pela UNIFESP. Secretária da Aben Pernambuco. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Membro do Comitê Pernambucano de Aleitamento Materno.

2 – Acadêmica de Enfermagem da Faculdade Estácio do Recife- Estácio FIR.

3 – Enfermeiro. Mestrando em Enfermagem pela UPE/UEPB. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Emergência, UTI e Saúde Pública.

4 – Enfermeira. Mestre em Hebiatria pela FOP/UPE. Coordenadora de Graduação em Enfermagem pela Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Enfermagem Médico-cirúrgica.

5 – Enfermeira. Mestre em Desenvolvimento de Meio Ambiental. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Administração Hospitalar e Serviços de Saúde.

viúvos, 61% tem 1º grau incompleto, 16% são analfabetos e 2% concluíram o 3ª grau. A renda familiar de 52% da amostra vive com um salário mínimo e 41% recebem entre 2 e 3 salários mínimos. Com relação ao nível de satisfação da qualidade do serviço 96% a 98% da clientela esta satisfeito com a equipe multiprofissional, com a Comunicação entre enfermeiro e cliente, com o horário de atendimento na Estratégia Saúde da Família, com a segurança, clareza e objetividade das informações fornecidas pelo enfermeiro, com a distribuição das medicações e com as orientações sobre a alimentação e as atividades físicas importantes na melhoria da qualidade de vida. **Conclusões:** Os resultados deste estudo mostraram satisfação do usuário do Programa HIPERDIA em relação às informações do enfermeiro de forma clara e objetiva, esclarecimento quanto à mudança no comportamento, fornecimento de medicamentos, informações repassadas sobre alimentação e atividades físicas. O Enfermeiro desenvolve ações de promoção e prevenção à saúde com um papel relevante nas atividades educativas levando o conhecimento do diabético sobre a doença, a importância de mudanças seu estilo de vida, gerando com essa intervenção melhoria da qualidade de vida, diminuição dos afastamentos das atividades produtivas, e economia para o Sistema Único de Saúde – SUS.

Palavras-chaves: Diabetes Mellitus; Qualidade de Serviços; Doenças Crônicas não transmissíveis; Enfermagem; Hiperdia.

Referências Bibliográficas

- ALBUQUERQUE F.J.B. & MELO C.F. **Avaliação dos Serviços Públicos de Saúde em duas Capitais Nordestinas do Brasil**, 2010, Universidade Federal da Paraíba Disponível em: < www.scielo.br/pdf/ptp/v26n2/a14v26n2.pdf > Acesso em 25 de fev. 2013.
- American Diabetes Association – **ADA**, 2009 Disponível em: < www.diabetes.org/br > Acesso em 13 out. 2012.
- ARSA, G. et al. Diabetes Mellitus tipo 2: Aspectos fisiológicos, genéticos e formas de exercício físico para seu controle. **Rev. Bras. Cineantropom. Desempenho. Hum.**, Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 103-111, mar. 2009.
- ASSUNÇÃO, Thaís Silva; URSINE, Priscila Guedes Santana. Estudo de fatores associados à adesão ao tratamento não farmacológico em portadores de diabetes mellitus assistidos pelo Programa Saúde da Família, Ventosa, Belo Horizonte. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, dez. 2008. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=63009624>>. Acesso em: 21 maio. 2013.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 235/GM de 20 de fevereiro de 2001**. Brasília, 2001. Disponível em: < <http://dtr2001saude.gov.br/sas/cnhd/legislacao/port2001/port235>>. Acesso em: 12 out. 2012.

- 1 – Enfermeira. Mestre em Enfermagem Pediátrica pela UNIFESP. Secretaria da Aben Pernambuco. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Membro do Comitê Pernambucano de Aleitamento Materno.
- 2 – Acadêmica de Enfermagem da Faculdade Estácio do Recife- Estácio FIR.
- 3 – Enfermeiro. Mestrando em Enfermagem pela UPE/UEPB. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Emergência, UTI e Saúde Pública.
- 4 – Enfermeira. Mestre em Hebiatria pela FOP/UPE. Coordenadora de Graduação em Enfermagem pela Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Enfermagem Médico-cirúrgica.
- 5 – Enfermeira. Mestre em Desenvolvimento de Meio Ambiental. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Administração Hospitalar e Serviços de Saúde.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Cadernos de Atenção Básica - n.º 16 Série A. Normas e Manuais Técnicos Secretaria de Atenção a Saúde.** Departamento de Atenção Básica. Diabetes Mellitus – Brasília 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Secretaria de Atenção a Saúde.** Departamento de Atenção Básica. Diabetes Mellitus – Brasília 2006.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Manual de Hipertensão Arterial e Diabetes Mellitus. Brasília. 2009.

BRASIL, Ministério da Saúde, 2009 / **Departamento de Atenção Básica** Disponível em: < dab.saude.gov.br/programa_saude_na_escola.php > Acesso em: 07 fev 2013

CRUZ, W. B. S. **Análise dos níveis de satisfação dos usuários de um hospital privado.** 2008. 118 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, 2008.

ESPIRIDIANO, M. A.; TRAD, L. A. B. **Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, p. 1272-jun, 2006 124-130. Disponível em: < http://www. MA Esperidião, LAB Trad - Cad. Saúde Pública, 2006 - scielo.br.pdf > Acesso em 03 de jan. 2013.

FIGUEIREDO, D. M.; RABELO, F. L. A. **Diabetes insipidus: principais aspectos e análise comparativa com diabetes mellitus.** Semina Cienc. Biol. Saúde, Londrina, v. 30, n. 2, p. 155- 162, jul./dez. 2009.

FIGUEIREDO, Nébia Maria Almeida de. (Org.). **Ensinando a cuidar em saúde pública.** São Caetano do Sul: Yendis, 2005. (Práticas de enfermagem).

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa** 4ª edição editora São Paulo 2010.

GOMES, R.; REBELLO, L. E. F. S; ARAUJO, F.C; NASCIMENTO, E.F. A prevenção do câncer de próstata: uma revisão da literatura. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v.13, n.1, p. 235-246, jan./fev. 2008.

GOMES T.J.O., SILVA M.V.R. e SANTOS A.A. 2010 - **Controle da pressão arterial em pacientes atendidos pelo programa Hiperdia em uma Unidade de Saúde da Família** - Disponível em: < http://departamentos.cardiol.br/dha/revista/17-3/03-controle.pdf > Acesso em: 13 mar. 2013

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica,** São Paulo, Atlas, 2007

MALAMAN, Lia Bissoli. **O processo de adesão dos pacientes diabéticos aos grupos educativos como analisador das relações institucionais nas unidades básicas de saúde.** 2006. 162 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual de Campinas, Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva. Disponível em: <http://libdigi.unicamp.br/document/?code=vtls000390950>. Acesso em 30 maio. 2013.

Portal da Saúde – www. Saúde.gov.br – **HIPERDIA**, 2007 *Disponível em:* < portal.saude.gov.br/portal/se/datasus/area.cfm?id_area=807 > Acesso em: 14 out. 2012,

1 – Enfermeira. Mestre em Enfermagem Pediátrica pela UNIFESP. Secretaria da Aben Pernambuco. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Membro do Comitê Pernambucano de Aleitamento Materno.

2 – Acadêmica de Enfermagem da Faculdade Estácio do Recife- Estácio FIR.

3 – Enfermeiro. Mestrando em Enfermagem pela UPE/UEPB. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Emergência, UTI e Saúde Pública.

4 – Enfermeira. Mestre em Hebiatria pela FOP/UPE. Coordenadora de Graduação em Enfermagem pela Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Enfermagem Médico-cirúrgica.

5 – Enfermeira. Mestre em Desenvolvimento de Meio Ambiental. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Administração Hospitalar e Serviços de Saúde.

01:48:50. é um *Sistema* de Cadastramento e Acompanhamento de Hipertensos e Diabéticos captados no Plano Nacional de Reorganização da...

VIGITEL BRASIL 2009. **Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas por Inquérito Telefônico.** Disponível em: < hiperdia.datasus.gov.br/apresentação.> Acesso em: 17 out. 2012.

XAVIER, A. T. F.; BITTAR, D. B.; ATAIDE, M. B. C. **Crenças no autocuidado em diabetes:** implicações para a prática. Texto contexto – Enferm. 2009, v.18, n.1, pp. 124-130. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/tce/v18n1/v18n1a15.pdf> > Acesso em 03 de dez. 2012.

- 1 – Enfermeira. Mestre em Enfermagem Pediátrica pela UNIFESP. Secretaria da Aben Pernambuco. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Membro do Comitê Pernambucano de Aleitamento Materno.
- 2 – Acadêmica de Enfermagem da Faculdade Estácio do Recife- Estácio FIR.
- 3 – Enfermeiro. Mestrando em Enfermagem pela UPE/UEPB. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Emergência, UTI e Saúde Pública.
- 4 – Enfermeira. Mestre em Hebiatria pela FOP/UPE. Coordenadora de Graduação em Enfermagem pela Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Enfermagem Médico-cirúrgica.
- 5 – Enfermeira. Mestre em Desenvolvimento de Meio Ambiental. Docente da Faculdade Estácio de Recife – Estácio FIR. Especialista em Administração Hospitalar e Serviços de Saúde.