



O ENFERMEIRO E A AVALIAÇÃO DO USUÁRIO SOBRE O ATENDIMENTO DO PROGRAMA DE HIPERTENSÃO ARTERIAL E DIABETES *MELLITUS*

Juliana Veiga Mottin da Silva¹; Maria de Fátima Mantovani²; Ricardo Castanho Moreira³;
Elis Martins Ulbrich⁴; Angelita Visentin⁵

Introdução: A Hipertensão Arterial Sistêmica e o Diabetes *mellitus* compõem a primeira causa de hospitalizações no sistema público de saúde brasileiro, e são os principais fatores de risco para as doenças cardiovasculares, dos quais cerca de 60 a 80% dos casos podem ser tratados na rede básica. Desta forma, para amenizar o impacto dessas doenças na população criou-se o Plano de Reorganização da Atenção à Hipertensão Arterial e ao Diabetes *mellitus*, no qual os usuários são cadastrados e acompanhados pelo Sistema Informatizado de Saúde HiperDia.¹ **Objetivos:** Destarte, os objetivos deste trabalho são: avaliar o Programa de hipertensão e diabetes proposto pelo Plano de Reorganização da Atenção à Hipertensão arterial e ao Diabetes *mellitus* na visão de seus usuários e descrever aspectos da trajetória dos usuários participantes do programa correlacionando com sua avaliação. **Descrição metodológica:** Trata-se de uma pesquisa avaliativa com abordagem qualitativa, realizada no município de Colombo, Região Metropolitana de Curitiba-PR, em duas unidades de saúde que possuem Estratégia de Saúde da Família: uma de grande porte e outra de pequeno porte. Os sujeitos foram adultos portadores de Hipertensão Arterial Sistêmica e/ou Diabetes *mellitus*, que possuíam cadastro no Programa HiperDia. Os critérios de inclusão foram: ter idade entre 18 e 59 anos e estar com cadastro ativo no programa das referidas Unidades Básicas de Saúde, ou seja, os que compareceram às atividades nos últimos seis meses. A coleta de dados foi realizada mediante entrevista semiestruturada gravada, e a avaliação da qualidade do Programa HiperDia, sob a ótica de seus usuários, envolveu questões sobre processo, estrutura e resultados, sendo desenvolvido nos seguintes aspectos: uso do serviço, conhecimento do programa, adesão às atividades propostas e avaliação do usuário. **Resultados:** Participaram 30 usuários das duas Unidades de Saúde, sendo 10 da unidade de menor porte e 20 da unidade de maior porte. Os dados foram tratados segundo a análise de conteúdo, que possibilitou quatro categorias temáticas: “A descoberta da doença”, “Motivos para a busca do programa”, “Conhecimento do programa” e “Avaliação do programa”. Na primeira categoria revelou-se a trajetória de cuidado à saúde desde o momento da descoberta do diagnóstico até a entrada no Programa HiperDia, sendo o diagnóstico um marco na vida de muitos portadores de doenças crônicas. Nesta, ocorre o início de uma “jornada” na qual o doente crônico precisa assumir sua condição para iniciar mudanças em sua vida que são determinantes para o sucesso do controle da doença. Na segunda categoria “Motivos para a busca do programa”,

¹ Enfermeira Mestre pela Universidade Federal do Paraná

² Enfermeira, Professora Associada do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal do Paraná – Membro do Grupo de Pesquisa GEMSA.

³ Enfermeiro Doutorando do Programa de Pós Graduação de Enfermagem da Universidade Federal do Paraná - Membro do Grupo de Pesquisa GEMSA.

⁴ Enfermeira Doutoranda do Programa de Pós Graduação de Enfermagem da Universidade Federal do Paraná - Membro do Grupo de Pesquisa GEMSA.

⁵ Enfermeira Doutorando do Programa de Pós Graduação de Enfermagem da Universidade Federal do Paraná - Membro do Grupo de Pesquisa GEMSA. Endereço eletrônico de contato: angevisentin24@gmail.com



caracterizou-se a procura por orientação e tratamento para o cuidado com a saúde, pois os usuários tendem a desenvolver um conjunto de aprendizagens e/ou estratégias que lhe possibilitem conviver com a doença.² Dessa forma, para os usuários a adesão ao programa ocorreu como um auxílio para o enfrentamento de sua nova condição de vida, sendo que as mudanças percebidas e a sintomatologia motivaram a busca por ajuda com vistas à melhoria da saúde. Outro motivo apontado para a busca do programa foi a aquisição de medicamentos, sendo que a equipe de saúde foi reconhecida como determinante na decisão pela procura do programa. Na terceira categoria, o conhecimento do programa foi identificado pela sua finalidade. Este considerado um espaço para o aprendizado e controle das doenças, e pelo acompanhamento e entrega da medicação. Também foi identificado o conhecimento do programa pelo seu funcionamento, sendo as reuniões mensais e a entrega de medicamentos as atividades do programa das quais os participantes referiram realizar. O agendamento de consulta foi relatado apenas na unidade de saúde de maior porte, no entanto, nem todos os usuários desta unidade conheciam a possibilidade de agendar consultas. Na quarta categoria, os usuários relatam a avaliação do programa em benefício próprio como contribuição para sua saúde com ênfase nas orientações, e estas associadas ao acompanhamento e a redução de custos. A avaliação do programa também ocorreu com enfoque no serviço, que envolve processo, estrutura e resultados, sendo este identificado no relato das dificuldades do serviço como mudança constante na equipe, marcação de consultas e medicação em outro local. Como sugestões para melhoria da qualidade do programa surgiram: agendamento das consultas, mais consultas e médico fixo, arrecadação de doações de alimentos com finalidade de serviço voluntário, mais uma unidade para o atendimento da população, melhor estrutura física e a medicação centrada e distribuída na unidade. **Conclusão:** A avaliação realizada pelos usuários demonstra a percepção da contribuição do Programa para o cuidado com sua saúde, porém a limitação na realização desta pesquisa se refere à crítica de um serviço de saúde do qual os usuários dependem, pois estes, apesar de elencarem dificuldades e sugestões preocuparam-se em expor elogios ao serviço e ao atendimento. Os resultados desta pesquisa contribuem para reflexão da função dos profissionais de saúde na atenção primária, em especial dos enfermeiros, por serem vistos como líderes da equipe de saúde. O cuidado aos portadores de doenças crônicas exige criação do vínculo com o serviço para o estabelecimento da confiança em seu tratamento. A avaliação qualitativa em saúde contribui para a identificação de problemas que, muitas vezes, causam diferenças nos interesses entre quem os realiza (profissionais) e entre quem os vivencia (usuários). Este foi o foco da pesquisa, pois ao avaliar o programa na visão dos usuários, identificaram-se as convergências e divergências entre o que é preconizado e o que é realizado na prática. A grande demanda populacional para os serviços de saúde relacionada a uma oferta não compatível foi constatada. **Contribuições ou implicações para a Enfermagem:** Os profissionais de saúde realizam o atendimento de acordo com os recursos físicos e humanos disponíveis. Porém estes são, muitas vezes, insuficientes para suprir as necessidades de saúde da população, o que pode gerar uma frustração tanto para quem realiza os cuidados (profissionais) quanto para quem os vivencia (usuários). Deste modo, é visível a importância de uma prática profissional de enfermagem embasada no diálogo, para viabilizar a emancipação da população através de voz ativa em espaços que favoreçam a avaliação da qualidade em saúde. Com isto almeja-se um processo de transformação pessoal e social, no qual os portadores de patologias crônicas consigam transparecer seus interesses e assim, atingir o sucesso do tratamento. Esta pesquisa possibilitou identificar os desafios a serem transpostos na avaliação



qualitativa em saúde para a efetivação de melhorias na prática assistencial. Sugere-se que a prática possa ser compreendida como uma ferramenta para auxiliar na melhoria do atendimento dos serviços de saúde nos aspectos do processo, da estrutura e dos resultados.

Palavras-chave: Doença crônica. Hipertensão. Saúde do Adulto.

Área temática: Processo de Cuidar em Saúde e Enfermagem

Referências

1. Ministério da Saúde. Organização Pan-Americana da Saúde. Avaliação do Plano de Reorganização da Atenção à Hipertensão Arterial e ao Diabetes mellitus no Brasil. Brasília: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/diab.pdf> Acesso em: 01/04/2013
2. Novaes, HMD. Avaliação de Programas, serviços e tecnologias em saúde. Rev. Saúde Pública. São Paulo. 2000; 34(5):547-59