

PSP5500 - Avaliação de Serviços e Sistemas Locais de Saúde
Docentes responsáveis: Oswaldo Yoshimi Tanaka e Marília Cristina Prado Louvison

Atenção à saúde de portadores de HIV: avaliação de usuários

Autores: Richardson Augusto Rosendo da Silva¹; Gilson de Vasconcelos Torres; Sueleide Cristina Dantas; Ana Raquel Cortês Nelson; Fernando Hiago da Silva Duarte; Danyella Augusto Rosendo da Silva Costa.

Este estudo buscou avaliar a satisfação de usuários acerca da qualidade da atenção à saúde. Pesquisa avaliativa, quantitativa e desenvolvida no ambulatório de um centro de referência para o tratamento do HIV/aids no Estado do Rio Grande do Norte. A população foi constituída de Pessoas que Viviam com HIV (PVHIV), que estavam identificadas, cadastradas e assistidas no período de estudo. Calculou-se a amostra probabilística por meio do cálculo para populações finitas com erro amostral de 5% e o nível de confiança de 95% ($Z_{\infty} = 1,96$), constituindo-se uma amostra de 626 pacientes. A seleção dos pacientes foi obtida por meio da amostragem por conveniência do tipo consecutiva.

Foram estabelecidos os seguintes critérios de inclusão: diagnóstico confirmado de HIV/Aids, maiores de 18 anos, acompanhamento no serviço há pelo menos seis meses, estar em consulta no ambulatório do Hospital e com condições clínicas e cognitivas para responder às perguntas. As pessoas que se recusaram a participar e não assinaram o Termo de Consentimento ou desistiram no decorrer do processo foram excluídas. A coleta ocorreu de agosto de 2020 a julho de 2011, utilizando-se de um formulário com questões estruturadas e composto de duas partes.

A primeira caracterizou-se aspectos sociodemográficos e de saúde, e a segunda parte do roteiro constava de 16 itens referentes aos indicadores de qualidade dos serviços hospitalares (satisfação geral com os serviços de saúde – resposta: sim ou não; estrutura física; conforto oferecido; respeito à privacidade; relacionamento profissionais/usuários; oportunidade dada aos usuários de fazerem reclamações; apoio oferecido pelo serviço; pontualidade dos profissionais de saúde; orientações recebidas sobre o tratamento; acolhimento; conveniência dos horários de atendimento; disponibilidade de antirretrovirais; disponibilidade de exames laboratoriais; facilidade de acesso aos serviços; tempo de espera pelo atendimento e resolutividade do cuidado recebido – resposta: adequado ou inadequado). Os resultados passaram por revisão pareada, foram organizados e em um banco de dados. Para a análise, utilizou-se um programa estatístico que gerou valores descritivos e o valor p para verificar se a distribuição dos dados seguiu uma distribuição normal. A variável dependente foi a satisfação dos usuários e as variáveis independentes foram os demais indicadores, executou-se análises descritivas com frequências absolutas e relativas, cruzamento de variáveis em tabelas de contingências 2x2, teste de Qui-Quadrado e adotando nível de significância de p -valor $<0,05$.

O perfil das PVHIV caracterizou-se por serem do sexo masculino, média de idade de anos, procedentes da capital, com ensino fundamental, renda familiar de até 2 salários-mínimos e tipo de exposição heterossexual. A avaliação dos serviços foi considerada insatisfatório pela maioria dos usuários, com uma diferença significativa ($p < 0,001$) entre a variável satisfação e as variáveis preditoras. Constatou-se que os indicadores utilizados nesse estudo podem ser considerados pertinentes para a construção de parâmetros de monitoramento aceitáveis da qualidade da atenção à saúde dessa população.

Discente: Rafaela Oliveira Bonfim – Matrícula: 10603425