

## Atenção à saúde de portadores de HIV: avaliação de usuários

Health care for people with HIV: evaluation of users

Atención de salud para personas con VIH: evaluación de usuarios

*Richardson Augusto Rosendo da Silva<sup>1</sup>; Gilson de Vasconcelos Torres<sup>2</sup>; Suelleide Cristina Dantas<sup>3</sup>; Ana Raquel Cortês Nelson<sup>4</sup>; Fernando Hiago da Silva Duarte<sup>5</sup>; Danyella Augusto Rosendo da Silva Costa<sup>6</sup>*

### Como citar este artigo:

Silva RAR; Torres GV; Dantas SC; et al. Atenção à saúde de portadores de HIV: avaliação de usuários. Rev Fund Care Online. 2017 jan/mar; 9(1):21-27. DOI: <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2017.v9i1.21-27>

### ABSTRACT

**Objective:** This is an evaluative study with a quantitative approach that aimed to assess the user satisfaction for outpatient care, conducted in a referral hospital in the treatment of AIDS in Natal/RN. **Method:** The target population consisted of all 626 patients with HIV in monitoring. As an instrument of data collection used a structured form. The data were analyzed using descriptive and inferential statistics. **Results:** was observed that males with a mean age of 38 years, characterize the profile of HIV carriers coming from metropolis, with basic education and family income of up to two minimum wages, and type of heterosexual exposure. Most users deemed the service of assessment unsatisfactory. Was observed a significant difference ( $p < 0,001$ ) between the variable of satisfaction and the predictor variables. **Conclusion:** We conclude that the health care service was appointed as being unsatisfactory by respondents demonstrated this by statistical tests.

**Descriptors:** HIV; Acquired Immunodeficiency Syndrome; Health Services Evaluation, Quality of Health Care.

<sup>1</sup> Enfermeiro. Doutor em Ciências da Saúde. Professor Adjunto VI do Curso de Graduação e do Programa de Pós-Graduação (Mestrado Acadêmico e Doutorado) em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Membro do Grupo de Pesquisa Práticas Assistenciais e Epidemiológicas em Saúde e Enfermagem/PAESE/UFRN. Natal/RN, Brasil. E-mail: [rirosendo@yahoo.com.br](mailto:rirosendo@yahoo.com.br).

<sup>2</sup> Enfermeiro. Pós-Doutor em Enfermagem pela Universidade de Évora/PT. Professor Titular do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Natal/RN, Brasil. E-mail: [gvt@ufrnet.br](mailto:gvt@ufrnet.br).

<sup>3</sup> Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Bolsista do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC). Natal/RN, Brasil. E-mail: [sueleidedantas@gmail.com](mailto:sueleidedantas@gmail.com).

<sup>4</sup> Enfermeira pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte/UFRN. Natal/RN, Brasil. E-mail: [ana\\_nelson88@hotmail.com](mailto:ana_nelson88@hotmail.com).

<sup>5</sup> Enfermeiro da Estratégia de Saúde da Família de São Paulo do Potengi/RN. Natal/RN, Brasil. E-mail: [fernandohiago@hotmail.com](mailto:fernandohiago@hotmail.com).

<sup>6</sup> Enfermeira. Mestre em Enfermagem pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte/PGENF/UFRN. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte/IFRN. Natal/RN, Brasil. E-mail: [danyellaaugusto@yahoo.com.br](mailto:danyellaaugusto@yahoo.com.br).

## RESUMO

**Objetivo:** Trata-se de um estudo avaliativo, com abordagem quantitativa que objetivou avaliar a satisfação de usuários durante o atendimento ambulatorial, realizado em um hospital referência no tratamento da Aids em Natal/RN. **Métodos:** A amostra foi composta por 626 portadores de HIV em acompanhamento. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um formulário estruturado. Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva e inferencial. **Resultados:** Observou-se que o perfil dos portadores de HIV caracterizou-se por serem do sexo masculino, com média de idade de 38 anos, procedentes da capital, com ensino fundamental, renda familiar de até dois salários mínimos, e tipo de exposição heterossexual. A avaliação do serviço foi considerada insatisfatória pela maioria dos usuários com uma diferença significativa ( $p < 0,001$ ) entre a variável satisfação e as variáveis predictoras. **Conclusão:** Conclui-se que a atenção à saúde no serviço, foi apontada como insatisfatória pelos pesquisados sendo esta demonstrada pelos testes estatísticos.

**Descritores:** HIV; Síndrome de Imunodeficiência Adquirida; Avaliação de serviços de saúde; Qualidade da Assistência à Saúde.

## RESUMEN

**Objetivo:** se trata de un estudio evaluativo, con abordaje cuantitativa que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de usuarios durante el atendimento ambulatorial llevada a cabo en un hospital de referencia en el tratamiento de SIDA de Natal/RN. **Método:** La población del estudio fue compuesta por todos los 626 portadores con seguimiento del VIH. Como instrumento de coleta de los datos fue utilizado un formulário estructurado. Los datos fueron analizados por estadística descriptiva y inferencial. **Resultados:** Se observó que el perfil de los portadores de VIH fue caracterizado por el sexo masculino, con media de edad de 38 años, venidos de la capital, con educación fundamental, renda familiar de hasta dos salarios minimos, y tipo de exposición heterossexual. La evaluación del servicio fue considerada insatisfactoria por la mayoría de los usuarios. Observase una diferencia significativa ( $p < 0,001$ ) entre la variable de la satisfacción y las variables predictoras. **Conclusión:** Se concluyó que la atención a la salud en el servicio, fue apuntada como insatisfactoria por los investigadores siendo demostrada por los testis estadísticos.

**Descriptoros:** VIH; Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida; Evaluación de Servicios de Salud; Calidad de la Atención de Salud

## INTRODUÇÃO

A qualidade da atenção à saúde prestada as pessoas em tratamento para a Aids nos serviços de saúde, é a principal estratégia para a redução da mortalidade e morbidade relacionada a essa epidemia.<sup>1</sup> Além disso, estudo demonstra que a qualidade do cuidado a saúde é afetada pela disponibilidade de insumos e prestação de serviços ofertados.<sup>2</sup> Desde a década de 90, o Brasil expandiu expressivamente o número de serviços de atenção às pessoas que vivem com HIV/Aids.<sup>3</sup> Esses serviços possuem diferentes modalidades institucionais: são ambulatorios gerais ou de especialidades, ambulatorios de hospitais, unidades básicas de saúde, postos de saúde, policlinicas e serviços de assistência especializada (SAE) em DST/HIV/Aids. Administrados, também em diferentes formas – por municípios, estados, união, universidades, organizações filantrópicas e não governamentais

conveniadas ao Sistema Único de Saúde (SUS) – estes serviços têm infraestrutura e recursos bastante dependentes das conjunturas locais.<sup>1</sup>

O Programa Nacional de DST/Aids (PN-DST/Aids), tem se caracterizado historicamente pela integralidade das ações de cuidado aos pacientes com HIV/Aids e incorporação de estratégias abrangentes de enfrentamento da epidemia.<sup>4-5</sup> No entanto tem se deparado com desafios operacionais que apontam à necessidade do monitoramento e acompanhamento da assistência a saúde de indivíduos afetados pelo HIV, tanto no âmbito farmacêutico, como no contexto da utilização dos serviços de saúde.<sup>6</sup>

A satisfação do usuário é prova evidente de qualidade, sendo possível avaliar a qualidade dos serviços prestados na saúde através do usuário, pois sua satisfação constitui um precioso indicador da qualidade da assistência dos serviços de saúde.<sup>7-9</sup> Os usuários devem ser ouvidos sobre a assistência que recebem a nível hospitalar e estas informações são essenciais para que as necessidades e os desejos dos mesmos sejam devidamente atendidos.

Diante do exposto, buscou-se neste estudo avaliar a satisfação de usuários atendidos em um centro de referência para o tratamento do HIV/Aids, acerca da qualidade da atenção à saúde.

Entendemos que este estudo é relevante para apontar indicadores de melhoria da qualidade da assistência, subsidiar a discussão de estratégias com vista a aprimorar e/ou adequar o funcionamento dos serviços que atendem a portadores de HIV/Aids, colaborando para o direcionamento de políticas públicas em saúde, além de auxiliar no planejamento de intervenção para futuras ações com vista à melhoria da qualidade na assistência aos pacientes portadores de HIV/Aids.

## MÉTODO

Este estudo trata-se de uma pesquisa avaliativa, com uma abordagem quantitativa, desenvolvido no ambulatorio de um centro de referência para o tratamento da Aids no Estado do Rio Grande do Norte.

A população constou de todos os portadores de HIV, identificados, cadastrados e assistidos no período de estudo no referido hospital. Calculou-se a amostra probabilística sem reposição 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 assim uma amostra de 626 pacientes. A seleção dos pacientes foi obtida por meio da amostragem por conveniência do tipo consecutiva.

Para seleção dos participantes no estudo obedeceu-se os seguintes critérios de inclusão: diagnóstico médico confirmado de portadores de HIV/Aids, ser maior de 18 anos, usuário acompanhado no serviço há pelo menos seis meses, estar em consulta no ambulatorio do Hospital e com condições clínicas e cognitivas para responder às perguntas do instrumento do estudo. Foram excluídos da pesquisa aqueles

que se recusaram a participar voluntariamente, não assinaram o Termo de Consentimento Livre e esclarecido ou que desistiram no decorrer do processo. O projeto teve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisas com seres humanos da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, sob o C.A.A.E nº. 0063.0.051.000-07.

A coleta de dados ocorreu de agosto de 2010 a julho de 2011. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um formulário de entrevista com questões estruturadas. O mesmo foi composto de duas partes.

A primeira parte buscou caracterizar os aspectos sócio-demográficos e de saúde de portadores de HIV que são atendidas no Centro de Referência para o tratamento da Aids em Natal/RN, incluindo informações sociodemográficas como idade, sexo, procedência, escolaridade, renda familiar, cor, e dados relacionados à doença atual. A segunda parte do roteiro constava de 16 itens referentes aos indicadores de qualidade dos serviços hospitalares. Inicialmente realizou-se uma questão sobre a satisfação geral dos usuários com o serviço de saúde, tendo como opção de resposta, “sim” ou “não”. As outras questões estavam relacionadas ao funcionamento do HGT e compreenderam os seguintes indicadores: estrutura física; conforto oferecido; respeito à privacidade dos usuários; 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. Cada um destes indicadores possuía como alternativa de resposta às opções de classificá-los em adequado e inadequado.

A escolha desses indicadores baseou-se em um estudo realizado anteriormente nesse serviço acerca da atenção à saúde de criança e adolescentes portadores de HIV,<sup>10</sup> discussões com os usuários e profissionais de saúde, bem como na própria literatura pertinente ao tema.<sup>11</sup>

As entrevistas foram respondidas em uma sala reservada no próprio hospital, de forma individual e livre de interrupções, buscando manter a privacidade dos entrevistados, explicando previamente o objetivo da pesquisa e solicitando assinatura do TCLE, atendendo à Resolução do Conselho Nacional de Saúde para realização com seres humanos assegurando o anonimato das entrevistas bem como a desistência em qualquer momento da pesquisa.

Após esta etapa, os resultados obtidos passaram por processo de revisão de forma pareada entre os autores, para assegurar um julgamento consensual, objetivando, assim, maior acurácia. Em seguida, os resultados coletados foram organizados em banco de dados eletrônico por meio de digitação em planilha do aplicativo Microsoft Excel®, no qual foram registrados os diagnósticos. Já para a análise dos dados foi utilizado um programa de estatística, que gerou valores descritivos e o valor *p* do teste de normalidade Kolmogorov-

-Smirnov, com intuito de verificar se a distribuição dos dados segue uma distribuição normal.

A variável dependente foi “satisfação dos usuários”, definida pela resposta sim ou não. As variáveis independentes utilizadas foram os demais indicadores citados no parágrafo acima. Através do programa, SPSS 20.0, executou-se análises descritivas com frequências absolutas e relativas, com cruzamento das variáveis em tabelas de contingências 2x2, com teste de Qui-Quadrado ( $\chi^2$ ) e adotado nível de significância estatística de *p*-valor < 0,05. Nessa etapa, os resultados foram tabulados e apresentados em Tabelas.

## RESULTADOS

No que se refere à caracterização dos portadores de HIV, identificou-se (57,5%) homens e (42,5%) mulheres com idades entre 20 e 62 anos ( $38,35 \pm 10,3$ ), sendo a faixa etária predominante de 31 a 40 anos, correspondendo a 41,9% da amostra.

A maioria dos entrevistados procedia do município de Natal (57,5%), possuíam ensino fundamental (52,7%), eram solteiros (46,0%), de cor parda (57,5%), com renda mensal familiar de até dois salários mínimos (67,4%), trabalhavam na área de serviços (47,6%), e tiveram como forma predominante de contaminação a heterossexual (59,7%).

Quanto à entrada dos usuários para acompanhamento no serviço, (79,2%) já apresentavam algum sinal ou sintoma indicativo da imunodeficiência. Todavia, (85,3%), só tomaram conhecimento da doença após ingressar no serviço.

Analisando o indicador satisfação geral da qualidade da atenção à saúde, o serviço foi considerado insatisfatório por (60,6%) dos pesquisados, enquanto apenas (39,4%) avaliaram como satisfatório.

Foi encontrado maior percentual de insatisfação com o serviço para o grupo de indivíduos que consideraram como inadequada: Estrutura Física, Conforto oferecido, Respeito à privacidade, Tempo de espera pelo atendimento, Relacionamento profissionais usuários, Oportunidade de fazer reclamações, Apoio oferecido, Orientações sobre o tratamento, com significância estatística (Tabela 1).

Observou-se maior índice de satisfação para o grupo de indivíduos que consideraram como adequado: acolhimento, facilidade de acesso, resolutividade do cuidado recebido e disponibilidade de ARV, com significância estatística (Tabela 2).

Não houve diferença significativa quanto à satisfação em relação aos indicadores: pontualidade dos profissionais, conveniência dos horários e disponibilidade de exames laboratoriais (Tabela 3).

**Tabela 1** - Distribuição dos indicadores com maior percentual de insatisfação no ambulatório - Natal/RN - 2010/2011

Variáveis independentes	Satisfação Geral					Valor p
	Total	Sim	%	Não	%	
<b>Estrutura Física</b>						
Adequada	172	46	26,7	126	73,3	<0,001
Inadequada	454	112	<b>24,7</b>	342	<b>75,3</b>	
<b>Conforto oferecido</b>						
Adequada	74	22	29,7	52	70,3	<0,001
Inadequada	552	151	<b>27,4</b>	401	<b>72,6</b>	
<b>Respeito à privacidade</b>						
Adequada	266	78	29,3	188	70,7	<0,001
Inadequada	360	104	<b>28,9</b>	256	<b>71,1</b>	
<b>Tempo de espera pelo atendimento</b>						
Adequada	230	69	30,0	161	70,0	0,021
Inadequada	396	117	<b>29,6</b>	279	<b>70,4</b>	
<b>Relacionamento profissionais/usuários</b>						
Adequada	270	91	33,7	179	66,3	0,014
Inadequada	356	112	<b>31,5</b>	244	<b>68,5</b>	
<b>Oportunidade dada aos usuários de fazerem reclamações</b>						
Adequada	188	67	35,6	121	64,4	0,023
Inadequada	438	141	<b>32,2</b>	297	<b>67,8</b>	
<b>Apoio oferecido</b>						
Adequada	224	81	36,2	143	63,8	<0,001
Inadequada	402	141	<b>35,1</b>	261	<b>64,9</b>	
<b>Orientações recebidas sobre o tratamento</b>						
Adequada	222	87	39,2	135	60,8	0,035
Inadequada	404	149	<b>36,9</b>	255	<b>63,1</b>	

Fonte: dados coletados pelo pesquisador.

**Tabela 2** - Distribuição dos indicadores com maior índice de satisfação no ambulatório - Natal/RN - 2010/2011

Variáveis independentes	Satisfação					Valor p
	Total	Sim	%	Não	%	
<b>Acolhimento</b>						
Adequada	398	202	<b>50,8</b>	196	<b>49,2</b>	<0,001
Inadequada	228	115	50,4	113	49,6	
<b>Disponibilidade de Antirretrovirais</b>						
Adequada	554	287	51,8	267	48,2	<0,001
Inadequada	72	37	51,4	35	48,6	48,6
<b>Facilidade de acesso aos serviços</b>						
Adequada	343	183	53,4	160	46,6	0,039
Inadequada	283	150	53,0	133	47,0	
<b>Resolutividade do cuidado recebido</b>						
Adequada	503	272	54,1	231	45,9	0,026
Inadequada	123	66	53,7	57	46,3	

Fonte: dados coletados pelo pesquisador.

**Tabela 3** - Distribuição dos indicadores sem diferença significativa quanto à satisfação dos usuários no ambulatório - Natal/RN - 2010/2011

Variáveis independentes	Satisfação					Valor p
	Total	Sim	%	Não	%	
<b>Pontualidade dos profissionais de saúde</b>						
Adequada	178	66	37,1	112	62,9	0,093
Inadequada	348	124	<b>35,6</b>	224	<b>64,4</b>	
<b>Conveniência dos horários de atendimento</b>						
Adequada	345	175	<b>50,7</b>	170	<b>49,3</b>	0,098
Inadequada	281	141	50,2	140	49,8	
<b>Disponibilidade de Exames laboratoriais</b>						
Adequada	465	244	52,5	221	47,5	0,087
Inadequada	161	84	52,2	77	47,8	

Fonte: dados coletados pelo pesquisador.



## DISCUSSÃO

O presente estudo analisou os dados epidemiológicos dos pacientes atendidos pelo Centro de referência para o tratamento da Aids no Rio Grande do Norte no período de agosto de 2010 a julho de 2011, os quais residiam em sua grande maioria na capital. A capital Natal, é a cidade mais atingida, com mais de 50% dos casos de Aids em adultos no Rio Grande do Norte.<sup>12</sup>

A proporção encontrada entre os sexos (1,3: 1 – homens: mulheres) reflete a tendência do aumento do número de casos de HIV em mulheres, tanto em nível nacional<sup>12-13-14-15-16</sup> quanto mundial.<sup>17</sup>

Os resultados encontrados no presente estudo em relação à escolaridade reforçam dados nacionais, indicando progressiva disseminação da epidemia para os estratos sociais de menor escolaridade, denominado pauperização. Igualmente, os percentuais encontrados sobre a forma de transmissão do HIV atribuídos a relação heterossexual (59,7%), apontam para uma tendência da epidemia conhecida desde o início da década de 90, demonstrando ser essa a forma de transmissão cada vez mais freqüente, em comparação com a transmissão por uso de drogas endovenosas ou por relação homossexual.<sup>10,15-16</sup>

Os dados encontrados neste estudo corroboram com os do atual perfil da epidemia no Brasil e no mundo. Se nos anos 80 a quase totalidade dos casos era masculina e ocorria por transmissão sexual homossexual, na sociedade contemporânea há a prevalência entre pessoas com a cor da pele “parda” e “negra”,<sup>10,18</sup> de baixa renda, jovens, de baixa escolaridade e contaminadas por meio da transmissão heterossexual.<sup>10,16</sup>

No que diz respeito ao acesso, verificou-se que apesar do serviço de referência está localizado na capital do Rio Grande do Norte, o mesmo também atende um grande contingente de usuários residentes fora do município de Natal. O acesso dos usuários ao serviço nem sempre pode ser avaliado pelo fato de a residência se localizar ou não em outro município.<sup>19</sup> Assim, houve casos de pessoas que, mesmo não residindo próximo ao local onde se realizava o seu atendimento, declararam facilidade para chegar ao serviço. Essa facilidade foi explicada, por muitos, pelo fato de haver uma boa disponibilidade de meios de transporte para chegar ao local de atendimento. Em nosso estudo o acesso e o acolhimento foram considerados favoráveis por quase metade dos usuários do serviço.

O acesso e acolhimento são elementos essenciais para a avaliação da qualidade dos serviços de saúde, uma vez que a conjugação dos fatores facilitadores do acesso e/ou acolhimento propicia a satisfação do usuário com o atendimento, determinando a escolha do serviço e estabelecendo, freqüentemente, um bom vínculo, expresso por um longo tempo de contato com as famílias.<sup>20-21-22</sup>

No atual estudo observou-se prevalente a satisfação com a disponibilidade de medicamentos antirretrovirais e de realização de exames laboratoriais. Fato semelhante foi

observado em um estudo multicêntrico sobre a avaliação da estrutura organizacional da assistência ambulatorial em HIV/Aids no Brasil, que considerou a disponibilidade de medicamentos antirretrovirais alta e homogênea.<sup>11</sup>

A disponibilidade de exames laboratoriais nos serviços ambulatoriais de HIV/Aids no Brasil, segue o mesmo padrão dos medicamentos, considerando que os exames mais simples, nos quais os serviços são mais independentes, a disponibilidade é maior, outros, mais dependentes da rede de referência do Sistema Único de Saúde (SUS), possuem disponibilidade menor. A mesma também identificou que exames com CD4/CD8, carga viral são disponíveis na quase totalidade desses serviços.<sup>11</sup>

A estrutura física foi destacada pelos usuários como o indicador mais criticado neste estudo, corroborando com uma pesquisa<sup>22</sup> realizada no Rio Grande do Norte,<sup>9</sup> a qual avaliou a assistência ambulatorial prestada a crianças e adolescentes portadores de HIV. Da mesma forma o apoio oferecido durante a assistência ambulatorial a portadores de HIV, também foi classificado como inadequado, no entanto considerado preponderante para a adesão ao tratamento, reiterando o resultado encontrado na presente pesquisa, o qual foi considerado como insatisfatório<sup>10</sup> enquanto que um estudo realizado no CTA no Rio grande do norte apresenta apoio oferecido como satisfatório.<sup>21</sup>

Com o surgimento da Aids houve a necessidade de reorganizar o atendimento e prestação de cuidados já estabelecida, impondo a necessidade de atenção ao paciente de forma holística e não apenas a um órgão doente. Trouxe também a demanda de lidar com questões afetivas e sociais, antes não muito avaliada, fazendo emergir o despreparo que envolve os profissionais de saúde no trato psicossocial da doença,<sup>23</sup> enquanto o tratamento clínico é favorecido por constantes descobertas.

Os profissionais de saúde que estão diretamente lidando com a Aids são considerados de extrema importância, pois, a cronicidade do Aids requer que seja garantido não só a adesão dos pacientes, como também é necessário a existência de uma elo entre o paciente, a doença e o tratamento.<sup>23</sup>

O indicador orientação, elemento importante tanto na dinâmica do atendimento como na adesão ao tratamento, revelou-se nesse estudo como insatisfatório, igualmente em um estudo realizado no Brasil com usuários do serviço de saúde que revela que informações importantes não estão sendo repassadas durante o aconselhamento em um CTA.<sup>22</sup> O profissional deve manter um bom relacionamento com o paciente, para que este se sinta seguro e não omita nenhuma informação que possa interferir no tratamento. Nesse sentido, a comunicação entre profissionais e pacientes, surge como poderoso recurso, tanto no estabelecimento da qualidade do atendimento, como, conseqüentemente na adesão ao tratamento.<sup>20</sup>

Apesar do Brasil ter se destacado no cenário internacional por sua política de combate a Aids<sup>24</sup> a assistência à saúde tem se mostrado como o maior desafio na qualidade do cuidado

a portadores de HIV.<sup>23</sup> No entanto, as práticas de avaliação podem auxiliar a identificar superações para essa questão.

As especificidades dos programas de HIV/Aids podem auxiliar a elaboração de novas e melhores estratégias para muitos outros programas, isto porque a intervenção em Aids torna questões, há muito presentes na saúde pública, agudas e públicas, tais como a dificuldade de integração de práticas coletivas e individuais, a insuficiência dos instrumentos tecnológicos habituais para lidar com várias dimensões do sofrimento humano ou ainda a emergência de dilemas éticos e morais na assistência aos doentes articulada a uma grande velocidade na incorporação de tecnologias materiais.<sup>25</sup>

Assim, considerou-se que os indicadores da qualidade da atenção à saúde descritos nesse estudo, retrataram uma realidade que se encontra desvinculada dos reais objetivos de um serviço público de referência para o tratamento do HIV/Aids.

## CONCLUSÃO

Em síntese pode-se observar que os usuários eram em sua maioria adultos jovens, com pequena predominância do sexo masculino em relação ao feminino, provenientes da capital, baixa escolaridade e renda, adquiriram o HIV por meio da transmissão heterossexual, e tiveram o primeiro contato com o serviço para diagnóstico e acompanhamento após a apresentar sinais e sintomas do HIV/Aids.

Os resultados obtidos, afirmaram, de forma geral, insatisfação em relação à qualidade da atenção à saúde, neste centro de referência, demonstrada pela predominância significativa dos indicadores de estrutura, processo e resultado do cuidar avaliados como aspectos negativos. Ressalta-se que mesmo os indicadores que apresentaram satisfação demonstraram certo equilíbrio em relação à insatisfação, o que denota uma preocupação aos serviços oferecidos aos usuários.

Constatou-se que os indicadores utilizados nesse estudo podem ser considerados pertinentes para avaliar o serviço em questão, bem como, constituir parâmetros de monitoramento aceitáveis da qualidade da atenção à saúde pelo Programa Nacional de DST/Aids.

Nesse contexto, espera-se que os resultados deste estudo possam estimular reflexões que favoreçam mudanças na atenção à saúde ofertada pelo serviço pesquisado, com a sensibilização e ação junto à equipe multiprofissional na adequação das ações, ao modelo de atenção proposto pelo SUS, no que se refere à otimização do apoio, vínculo e comunicação dos pacientes portadores de HIV enfatizando-se a proposta de humanização.

## REFERÊNCIAS

1. Ministério da Saúde (BR) Programa Nacional de Doenças Sexualmente Transmissíveis e AIDS. Avaliação da qualidade dos serviços ambulatoriais do SUS que assistem adultos vivendo com HIV/Aids no Brasil. Relatório da Aplicação de 2010 e Comparação com o resultado de 2007. Brasília: Ministério da Saúde; 2011. [cited 2014 jun 2]. Available from: [http://sistemas.Aids.gov.br/qualiAids/\(Produto%201.%20Relat%3rio%20Final%20da%20aplica%E7o%20do%20QualiAids%202010\).pdf](http://sistemas.Aids.gov.br/qualiAids/(Produto%201.%20Relat%3rio%20Final%20da%20aplica%E7o%20do%20QualiAids%202010).pdf).
2. Damasceno HEM, Damasceno ARG, Júnior APD, Melo FC. A busca da qualidade nos serviços de saúde. XIII Encontro latino americano de iniciação científica e IX encontro latino americano de Pós-Graduação. Universidade Vale do Paraíba [internet] 2009; [cited 2012 ago 15]. Available from: [www.inicepg.univap.br/cd/INIC\\_2009/anais/arquivos/0881\\_0437\\_03.pdf](http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2009/anais/arquivos/0881_0437_03.pdf).
3. Nemes MIB, Melchior R, Basso CR, Castanheira ERL, Alves MTSSB. The variability and predictors of quality of AIDS care services in Brazil. BMC Health Services Research [internet] 2009; 9:51-8. [cited 2012 ago 15]. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2671500/>.
4. Silva RAR. Enfrentamento da AIDS no Brasil: o que ainda é preciso? Rev enferm UFPE on line [internet] 2013; 7(spe) [cited 2014 abr 15]. Available from: [http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/5238/pdf\\_2988](http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/5238/pdf_2988).
5. Silva RAR da, Duarte FHS, Nelson ARC, Holanda JRR. A epidemia da AIDS no Brasil: análise do perfil atual. Rev enferm UFPE on line [internet] 2013; 7(10):6039-8. [cited 2014 abr 15]. Available from: [http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/4882/pdf\\_3678](http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/4882/pdf_3678).
6. Gama AP, Silva RAR, Miranda FAN, Costa DARS. Perfil epidemiológico de usuários atendidos no centro de testagem e aconselhamento para DST/HIV/AIDS. Rev enferm UFPE on line [Internet] 2011; 5(8):1855-61. [cited 2014 mai 17]. Available from: [http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/1873/pdf\\_644](http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/1873/pdf_644).
7. Furlan, CEFB. Avaliação da qualidade do atendimento hospitalar: o esperado e o percebido por clientes e acompanhantes [tese]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto; 2011 [cited 2012 set 19]. Available From: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-31102011-081856/>.
8. Santos AU, Brito APA, Shimoda GT. Avaliação da satisfação das puérperas atendidas no Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. In VII Congresso Brasileiro de Enfermagem Obstétrica e Neonatal, I Congresso Internacional de enfermagem Obstétrica e Neonatal, Belo Horizonte (MG), [Internet]; 2011. [cited 2012 ago 15]. Available from: [http://www.redesindical.com.br/abenfo/viicobeon\\_icieon/files/0467.pdf](http://www.redesindical.com.br/abenfo/viicobeon_icieon/files/0467.pdf).
9. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Quarterly 2005; 83(4):691-729.
10. Silva RAR. Cartografia da percepção de mães e profissionais sobre a atenção à Saúde de crianças/adolescentes soropositivos no município de Natal-RN [Dissertação]. Natal: Centro de Ciências da Saúde/ Universidade Federal do Rio Grande do Norte; 2006. [cited 2012 ago 15]. Available from: [http://bdt.bczm.ufrn.br/tesesimplicado/tde\\_arquivos/23/TDE-2007-05-23T230933Z-688/Publico/RichardsonARS.pdf](http://bdt.bczm.ufrn.br/tesesimplicado/tde_arquivos/23/TDE-2007-05-23T230933Z-688/Publico/RichardsonARS.pdf).
11. Melchior R, Nemes MIB, Basso CR, Castanheira ERL, Alves MTSSB, Buchalla CM et al. Avaliação da estrutura organizacional da assistência ambulatorial em HIV/Aids no Brasil. Rev Saúde Pública [internet] 2006; 40(1):143-151. [cited 2012 ago 15]. Available from: [http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/premio2006/regina\\_melchior\\_tp\\_mh.pdf](http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/premio2006/regina_melchior_tp_mh.pdf).
12. Boletim Epidemiológico – AIDS. Secretaria de Estado de Saúde Pública do Rio Grande do Norte. Programa Estadual DST/Aids;2011. [cited 2012 nov 18] Available from: [http://www.saude.rn.gov.br/contentproducao/aplicacao/sesap/saude\\_destaque/enviados/boletim\\_dst\\_Aids\\_hv\\_2011\\_v4.pdf](http://www.saude.rn.gov.br/contentproducao/aplicacao/sesap/saude_destaque/enviados/boletim_dst_Aids_hv_2011_v4.pdf).
13. HIV/Aids no Brasil - 2012. Departamento de DST, Aids e Hepatite Virais. Secretaria de Vigilância em Saúde. Ministério da Saúde, 2012. [cited 2012 nov 18] Available from: [http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/arquivos/pdf/2012/Nov/20/coletiva1\\_201112.pdf](http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/arquivos/pdf/2012/Nov/20/coletiva1_201112.pdf).
14. Silva CM, Vargens OMC. A percepção de mulheres quanto à vulnerabilidade feminina para contrair DST/HIV. Rev esc enferm

- USP [Internet] 2009; 43(2):401-6 [citado em 09 set 2012]. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v43n2/a20v43n2.pdf>.
15. Boletim Epidemiológico – AIDS e DST. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância da Saúde. Departamento de DST, Aids e Hepatites Virais 2011; 8(1). [cited 2012 ago 15]. Available from: [http://www.Aids.gov.br/sites/default/files/anexos/publicacao/2011/50652/boletim\\_Aids\\_2011\\_final\\_m\\_pdf\\_26659.pdf](http://www.Aids.gov.br/sites/default/files/anexos/publicacao/2011/50652/boletim_Aids_2011_final_m_pdf_26659.pdf).
  16. Reis, RR. Perfil de adultos infectados pelo vírus da imunodeficiência humana (HIV) em ambulatório de referência em doenças sexualmente transmissíveis no norte de Minas Gerais. *Rev Med Minas Gerais* [internet] 2010; 20(1): 22-9. [cited 2012 ago 15]. Available from: <file:///C:/Users/Richardson/Downloads/v20n1a04.pdf>.
  17. Higgin JA, Hoffman S, Dworkin SL. Rethinking gender, heterosexual man, and woman's vulnerability to HIV/AIDS. *Am J Public Health* [internet] 2010; 100(3):435-45. [cited 2012 ago 15]. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2820057/pdf/435.pdf>.
  18. Campos ACM, Camilo MVRF, Corrêa MCGC, Lima CA, Ribeiro E, Aoki FH. Desigualdade de acesso entre diferentes etnias de pacientes com HIV/AIDS tratados no HC UNICAMP. *Revista Serviço Social & Saúde. UNICAMP Campinas*, v. X, n. 11, Jul. 2011 [internet] 7(1):213-20:2013. [cited 2012 ago 15]. Available from: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?down=49403>.
  19. Medeiros YKF, Silva RAR, Torres GV. Qualidade do cuidado prestada a crianças portadoras de HIV no Rio Grande do Norte. 61º Congresso Brasileiro de Enfermagem [internet]. [cited 2012 ago 15]. Available from: [http://www.abeneventos.com.br/anais\\_61cben/files/00336.pdf](http://www.abeneventos.com.br/anais_61cben/files/00336.pdf).
  20. Araújo MAL, Andrade RFV, Melo SP. O acolhimento como estratégia de atenção qualificada: percepção de gestante com HIV/AIDS em Fortaleza, Ceará. *Revista Baiana de Saúde Pública* [internet] 35(3):710-721, 2011. [cited 2012 Ago 19]. Available from: [http://inseer.ibict.br/rbsp/index.php/rbsp/article/view/327/pdf\\_136](http://inseer.ibict.br/rbsp/index.php/rbsp/article/view/327/pdf_136).
  21. Silva RAR, Silva RKC. Satisfação de usuários sobre o atendimento em um centro de testagem e aconselhamento. *Rev enferm UFPE on line* [internet] 2013 7(1):213-20:2013. [cited 2012 ago 15]. Available from: [http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/viewFile/3773/pdf\\_1893](http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/viewFile/3773/pdf_1893).
  22. Pereira PG. Avaliação do processo de aconselhamento pré-teste nos Centros de Testagem e Aconselhamento (CTA) no estado do Rio de Janeiro: a percepção dos usuários e profissionais de saúde. [Dissertação]. Rio de Janeiro: Programa Ciências na área de Saúde Pública/ Fundação Oswaldo Cruz. [cited 2012 nov 20]. Available from: <http://bvsspicict.fiocruz.br/lildbi/docsonline/get.php?id=2740>.
  23. Figueiredo LG, Silva RAR, Silva ITS, Souza KGS, Silva FFA. Percepção de mulheres casadas sobre o risco de infecção pelo HIV e o comportamento preventivo. *Rev enferm UERJ* [internet] 2013; 21(esp.2):805-11 [cited 2014 mai 15]. Available from <http://www.facenf.uerj.br/v21esp2/v21e2a18.pdf>.
  24. Grangeiro A, Silva LL, Teixeira PR. Resposta à Aids no Brasil: contribuições dos movimentos sociais e da reforma sanitária. *Rev Panam Salud Publica* [internet] 2009;26(1): 87-94. [cited 2012 ago 15]. Available from: <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v26n1/13.pdf>.
  25. Nemes MIB. Avaliação em saúde: questões para os programas de DST/AIDS no Brasil. Coleção Abia. Fundamentos de Avaliação, nº 1. Associação Brasileira Interdisciplinar de AIDS, Rio de Janeiro, 2001.28p [cited 2012 ago 15]. Available from: [http://www.fm.usp.br/gdc/docs/preventiva\\_2\\_MINES-05-2001.pdf](http://www.fm.usp.br/gdc/docs/preventiva_2_MINES-05-2001.pdf).

Recebido em: 17/06/2014

Revisões requeridas: Não

Aprovado em: 17/09/2015

Publicado em: 08/01/2017

**Autor responsável pela correspondência:**

Richardson Augusto Rosendo da Silva  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Campus Central. Departamento de Enfermagem  
Rua Lagoa Nova, S/N. Natal/RN, Brasil  
CEP: 59078-970