

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**ISABELLE SILVA DE ALBUQUERQUE**

**AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO BÁSICA COM BASE EM INDICADORES: Foco na  
assistência aos usuários portadores de hipertensão e/ou diabetes.**

**FLORIANÓPOLIS (SC)**

**2014**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**Isabelle Silva de Albuquerque**

**AValiação da Atenção Básica com Base em Indicadores: Foco na  
assistência aos usuários portadores de hipertensão e/ou diabetes.**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Opção Doenças Crônicas Não Transmissíveis do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista.

**Profa. Orientadora Emiliane Silva Santiago**

FLORIANÓPOLIS (SC)

**2014**

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

O trabalho intitulado **AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO BÁSICA COM BASE EM INDICADORES**: Foco na assistência aos usuários portadores de hipertensão e/ou diabetes de autoria do aluno Isabelle Silva de Albuquerque foi examinado e avaliado pela banca avaliadora, sendo considerado **APROVADO** no Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Área Doenças Crônicas Não Transmissíveis.

---

**Profa. Ms. Emiliane Silva Santiago**  
Orientadora da Monografia

---

**Profa. Dra. Vânia Marli Schubert Backes**  
Coordenadora do Curso

---

**Profa. Dra. Flávia Regina Souza Ramos**  
Coordenadora de Monografia

FLORIANÓPOLIS (SC)  
2014  
**SUMÁRIO**

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>01</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>04</b>
<b>3 MÉTODO.....</b>	<b>08</b>
<b>4 O PROJETO DE INTERVENÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>16</b>
<b>APÊNDICES E ANEXOS .....</b>	<b>17</b>

## RESUMO

O município de Macaíba faz parte do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da qualidade da Atenção Básica (PMAQ), no entanto ainda não dispõe de uma organização que permita a gestão dos indicadores. Desta forma, não há resultados claros sobre a qualidade da atenção do município, o que dificulta o planejamento e a execução de projetos de melhoria em seus programas da Atenção Básica. Diante de tal realidade, o presente projeto de intervenção tem como objetivo implementar o controle sistemático de indicadores relacionados ao processo e aos resultados da assistência prestada a hipertensos e diabéticos no município. A programação das ações envolverá a elaboração de plano de implementação e controle de indicadores de qualidade, com posterior apresentação para a gestão municipal, seguida pela construção dos manuais de qualidade do município em parceria com a gestão e posterior distribuição e treinamento para utilização dos indicadores pelos profissionais de saúde da Atenção Básica. A coleta de dados acontecerá de forma direta e individualizada, por meio de entrevista contendo dados sócio-demográficos, avaliação do serviço de saúde na Unidade Básica de Saúde em que é atendido por meio de uma escala de Likert contendo seis opções. O HIPERDIA posteriormente será aprofundado na construção de um material para controle dos indicadores relacionados à hipertensão e à diabetes. Os recursos que serão utilizados para a execução do projeto serão de natureza física e humana. As estratégias propostas no presente plano trarão maior qualidade para a assistência de saúde do município de Macaíba ao permitir a identificação de não conformidades no atendimento por meio de indicadores e o seu controle irá fornecer uma visão geral dos processos de assistência, o que levará a implementação de melhorias contínuas com a sensibilização dos profissionais de saúde envolvidos e a contribuição da gestão municipal.

**Palavras-chave:** saúde, Programa Nacional de Melhoria do Acesso e Qualidade, diabetes, hipertensão.

## 1 INTRODUÇÃO

As instituições de saúde têm buscado oferecer serviços com qualidade total em todos os níveis de atenção, tendo como conceito de qualidade o cumprimento de requisitos básicos de assistência, segurança e processos de execução, garantindo a conformidade do atendimento (NASCIMENTO et al., 2008; PAIM, CICONELLI; 2007). A qualidade na saúde busca reduzir os desvios na assistência por meio da medição e avaliação periódica dos componentes estruturais, dos processos e dos resultados apresentados pelos usuários, seguidos das alterações necessárias para a melhoria do serviço (HADDAD, 2004).

A partir da relevância da busca pela qualidade nos serviços de atenção primária voltados à assistência a portadores de hipertensão arterial e diabetes mellitus, os objetos do presente projeto de intervenção são a qualidade na saúde, as unidades básicas de saúde e a avaliação de serviços de saúde com foco no grupo citado.

O interesse pessoal em estudar o tema surgiu durante a prática profissional da pesquisadora em unidades básicas de saúde, as quais representam a importante porta de entrada no sistema único de saúde, recebendo uma grande demanda da população. No entanto, durante a experiência da pesquisadora, foi possível perceber que os serviços apresentavam lacunas relacionadas à gestão de seus indicadores e resultados, o que apresentava como consequência falhas na qualidade da assistência prestada e impossibilidade de identificação da origem dos problemas.

A literatura aponta que partir da utilização de métodos científicos de avaliação do cuidado, têm sido gerados meios de incrementar a assistência de saúde com ações fundamentadas em resultados. Dessa maneira, os indicadores têm como cenário as práticas profissionais fundamentadas no conhecimento, nas habilidades e nas necessidades do paciente (KURCGANT; TRONCHIN; MELLEIRO, 2006).

No sentido de reorganizar os serviços, para o oferecimento de uma atenção continuada e qualificada aos portadores de Hipertensão arterial e/ou Diabetes, foi instituído pelo Ministério da Saúde o programa HIPERDIA, no qual pacientes portadores da doença recebem acompanhamento continuado das equipes de saúde.

Uma vez que a atenção ao paciente hipertenso e/ou diabético mostra-se fundamental ao acompanhamento dessa classe de pacientes, faz-se necessária a avaliação do seguimento dessas

consultas, com vistas a obter resultados satisfatórios e fundamentais tanto para o controle da doença quanto para a maior qualidade de vida do paciente atendido.

Outros aspectos relativos ao nível de qualidade da assistência prestada na Atenção Básica aos pacientes portadores de hipertensão e/ou diabetes também configuram-se como fundamentais: a estrutura de acesso à unidade de saúde e seus serviços; a acessibilidade estrutural da unidade e suas dependências; a execução do processo de Enfermagem; o vínculo entre usuários e profissionais etc.

No entanto, ainda são incipientes os estudos apresentados na literatura sobre o tema. Nota-se que a avaliação da qualidade dos serviços, e conseqüentemente os projetos de melhoria implementados, ainda não são tema de domínio e objeto de pesquisa na maior parte do país, corroborando para a lacuna na gestão dos serviços.

Considera-se que o produto final da aplicação de estratégias de avaliação de serviços de saúde é a melhor qualidade da assistência prestada, a qual implicará na implementação de intervenções eficazes que promoverão não somente a saúde da população atendida, mas também a redução dos custos do sistema, já que as ações serão direcionadas exatamente ao ponto que necessita de cuidados específicos, evitando desperdícios de recursos humanos e materiais.

## **1.1 OBJETIVOS**

### **1.1.1 Objetivo geral**

- Implementar estratégias de controle sistemático de indicadores de qualidade para o Programa Hiperdia.
- Avaliar os componentes de estrutura, processo e resultado do serviço de atenção básica a pacientes hipertensos e/ou diabéticos de um município, com foco na assistência de enfermagem prestada.

### **1.1.2 Objetivo específico**

- Verificar a estrutura física e organizacional das Unidades Básicas de Saúde;
- Identificar a qualidade da assistência prestada na percepção de pacientes hipertensos e/ou diabéticos;

- Identificar a qualidade da assistência prestada na percepção de profissionais das Unidades Básicas de Saúde;
- Elaborar instrumento com orientação para implementação de indicadores de resultado fundamentais para o controle da qualidade da assistência de saúde prestada no município.



## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A qualidade nos serviços de saúde deve ser enfatizada, principalmente porque o produto/serviço é consumido durante a sua produção, tornando-o diferente da produção de bens, em que é possível separar o produto com defeito, sem maiores consequências. Para o alcance de um serviço de saúde de qualidade é fundamental a implementação de medidas visando a manutenção de boas práticas nesses serviços, bem como a gestão em torno da melhoria contínua (SARAPOLLI; ADAMI, 2007).

### 2.1 Qualidade na assistência de saúde

Haddad (2004) afirma que para assegurar a qualidade da assistência de no sistema de saúde necessita-se de instrumentos aperfeiçoados de avaliação que reflitam o objetivo do serviço prestado. A responsabilidade de cuidar exige que as decisões sobre as intervenções propostas sejam fundamentadas na avaliação das necessidades do paciente e baseadas em referenciais teóricos que guiem o processo de avaliação (CRUZ; PIMENTA, 1999). Para tanto, faz-se necessário o uso de indicadores baseados na literatura para a formulação de ferramentas de avaliação em saúde que possam fornecer o controle de qualidade do cuidado (CAMPBELL et al., 2003).

Um indicador pode ser definido como uma unidade de medida de uma atividade, porém não é uma medida direta da qualidade, uma vez que somente sinalizam divergências com o padrão determinado como desejável e atuam como uma chamada que identifica e dirige a atenção para os pontos-chave do cuidado que precisam ser revistos (IDVALL; ROOKE; HAMRIN, 1997; VITURI; MATSUDA, 2009). Já a *Joint Commision American Hospital Organization* (2004) considera indicador uma forma de medição de uma variável quantitativa que pode ser usada como um guia para monitorar e avaliar a qualidade assistencial e as atividades de um serviço.

Um indicador é algo que está sendo evidenciado, revelado e/ou demonstrado. Já o indicador de qualidade é uma medida quantitativa de uma determinada característica, tendo como finalidade a análise das condições de um processo ou serviço, contribuindo para a verificação de

desvios e conseqüente busca de melhorias e aprimoramento do nível de qualidade (MELLO; CAMARGO, 1998).

A validação de indicadores conduz o enfermeiro a encontrar respostas para questões gerenciais, assistenciais, econômicas e legais, mostrando os resultados da assistência prestada e possibilitando a implementação de ações de melhoria, baseadas em padrões de qualidade (DENSER, 2003).

A partir da utilização de métodos científicos de avaliação do cuidado, a Enfermagem vem consolidando-se como ciência e gerando meios de incrementar sua assistência com ações fundamentadas em resultados. Dessa maneira, nos serviços de assistência de enfermagem os indicadores têm como cenário as práticas profissionais fundamentadas no conhecimento da ciência enfermagem, nas habilidades e nas necessidades do paciente (KURCGANT; TRONCHIN; MELLEIRO, 2006).

## **2.2 Atenção a portadores de hipertensão e diabetes**

Dentre as patologias mais recorrentes na Atenção Básica encontram-se as crônicas não-transmissíveis, as quais demandam investimentos significativos em pesquisa, vigilância, prevenção, promoção da saúde e defesa de uma vida saudável.

Analisando as doenças crônicas não-transmissíveis mais prevalentes no mundo, vê-se que a doença cardiovascular é, atualmente, a causa mais comum de morbidade e de mortalidade nos países desenvolvidos e a terceira naqueles em desenvolvimento (WHO, 2002). Segundo Brandão et al. (2006), a prevalência da hipertensão é fator determinante na morbi-mortalidade de indivíduos portadores ou não de demais acometimentos cardiovasculares, exigindo correta identificação do problema e acompanhamento terapêutico apropriado. Assim, o indivíduo portador desse agravo apresenta alterações expressivas nas esferas psicológica, familiar, social e econômica, demandando estratégias de atenção que envolvam educação para novos hábitos de vida, adesão ao tratamento medicamentoso e não-medicamentoso, suporte psicológico, dentre outras.

Uma outra doença crônica não-transmissível de alta incidência no mundo e na Atenção Básica é a Diabetes, associado ao aumento da mortalidade e ao alto risco de desenvolvimento de complicações micro e macrovasculares, bem como de neuropatias. Ensaios clínicos

randomizados, no entanto, têm demonstrado que pacientes diabéticos mantidos em condições de controle clínico e metabólico apresentam retardo no aparecimento e/ou na progressão de complicações crônicas. Assim, o cuidado prestado na Atenção Básica, nível de complexidade que acompanhará o seguimento do tratamento, é fundamental para o controle da doença (FRANCISCO et al., 2010).

No sentido de reorganizar os serviços, para o oferecimento de uma atenção continuada e qualificada aos portadores de Hipertensão arterial e/ou Diabetes, foi instituído pelo Ministério da Saúde o programa HIPERDIA, no qual pacientes portadores da doença recebem acompanhamento continuado das equipes de saúde. Tal programa prioriza a confirmação de casos suspeitos; a elaboração de protocolos clínicos e treinamentos dos profissionais de saúde; a garantia da distribuição gratuita de medicamentos anti-hipertensivos, hipoglicemiantes orais e insulina NPH; e a criação de um Sistema Informatizado de cadastramento e acompanhamento de hipertensos e diabéticos (OLIVEIRA; PALHA, 2008).

Outros aspectos relativos ao nível de qualidade da assistência prestada na Atenção Básica aos pacientes portadores de hipertensão e/ou diabetes também configuram-se como fundamentais: a estrutura de acesso à unidade de saúde e seus serviços; a acessibilidade estrutural da unidade e suas dependências; a execução do processo de Enfermagem; o vínculo entre usuários e profissionais etc (SOUZA et al., 2008).

### **2.3 Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica**

Ao realizar uma busca na literatura, foram identificados poucos estudos abordando avaliação da assistência à hipertensos e/ou diabéticos na Atenção Básica utilizando indicadores de qualidade. Contudo, a elaboração de indicadores mostrou-se extremamente eficaz para a melhoria da assistência em outros objetos de estudo da prática de enfermagem, como a atenção ao parto e ao puerpério (TEIXEIRA e al., 2006) e a incidência de úlceras por pressão (MOURA et al., 2009).

O Ministério da Saúde, ciente da necessidade de melhoria da qualidade dos serviços de saúde no Brasil, vem implementando estratégias para inserir a avaliação por indicadores de qualidade na rotina da Atenção Básica em todo o País. Uma recente estratégia é o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ), que procura induzir

a instituição de processos que ampliem a capacidade das gestões federal, estaduais e municipais, além das Equipes de Atenção Básica, em ofertarem serviços que assegurem maior acesso e qualidade, de acordo com as necessidades concretas da população. Para avaliar a assistência a pacientes hipertensos e/ou diabéticos, o PMAQ preconiza seis indicadores: Proporção de diabéticos cadastrados, Proporção de hipertensos cadastrados, Média de atendimentos por diabético, Média de atendimentos por hipertenso, Proporção de diabéticos acompanhados no domicílio e Proporção de hipertensos acompanhados no domicílio (BRASIL, 2012).

Para estimar a qualidade dos serviços, Donabedian (1988) recomenda a análise da estrutura, do processo e do resultado, considerando o estudo do processo como a melhor forma para investigar-se o conteúdo da atenção oferecida no primeiro nível de assistência. A estrutura compreende os recursos humanos e materiais disponíveis no serviço, assim como sua estrutura organizacional. O processo engloba o que está sendo realizado para o manejo dos problemas apresentados pelos pacientes. Já o resultado significa o efeito dos cuidados no estado de saúde dos pacientes, resultante da interação desses com o serviço.

## **3 MÉTODO**

### **3.1. Tipo de estudo**

Trata-se de um estudo do tipo descritivo, no qual se procura registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos ou fenômenos sem exercer interferência ou manipulação sobre eles. Quanto à temporalidade do processo de coleta dos dados, optou-se pelo delineamento transversal, o qual é aprovado para descrever as variáveis, seus padrões de distribuição e as relações entre os fenômenos em um ponto fixo do tempo (NEWMAN et al., 2003; POLIT; BECK; HUNGLER, 2004).

A natureza do estudo caracteriza-se como quantitativa, uma vez que esta proporciona uma visão global da população escolhida e do comportamento adotado, possibilitando a mensuração de dados em tabelas e frequências.

### **3.2. Local do estudo**

O estudo será realizado no município de Macaíba, localizado a 14 km da cidade de Natal, capital do estado do Rio Grande do Norte. O município conta com uma população de cerca de 62.000 habitantes, divididos entre as zonas rural e urbana.

### **3.3. Período de coleta de dados**

A coleta de dados dar-se-á durante o mês de maio de 2014, nas Unidades Básicas de Saúde do município. Os dados serão coletados enquanto o usuário estiver na sala de espera para a consulta ou após a mesma.

### **3.4. População e amostra**

Existem 22 Unidades Básicas de Saúde no município, todas contando com equipes da Estratégia Saúde da Família. Participaram do estudo todas as Unidades Básicas de Saúde e será utilizada amostragem de forma aleatória da população alvo. Responderão aos questionários a população selecionada e profissionais de saúde.

Em cada uma das Unidades Básicas de Saúde serão selecionados 15 usuários portadores do diagnóstico médico de hipertensão arterial e 15 usuários portadores de diabetes, compondo uma amostra total de 660 pessoas selecionadas no estudo. Caso o usuário seja portador dos dois diagnósticos, será incluído em apenas um grupo da amostra para critério do estudo. Os critérios de inclusão na pesquisa serão: ser portador de hipertensão arterial e/ou diabetes; ser cadastrado na Unidade Básica de Saúde em que está buscando atendimento; estar agendado para consulta do programa HIPERDIA no dia da coleta de dados; ter 18 anos ou mais; aceitar participar do estudo.

Além dos usuários, participarão do estudo também os profissionais de saúde das Unidades Básicas de Saúde. Todos os profissionais das Unidades Básicas de Saúde selecionadas serão convidados a participar, desde que obedeçam aos seguintes critérios de inclusão: ser profissional de saúde de nível médio ou superior; trabalhar na mesma Unidade Básica de Saúde há mais de seis meses; ter 18 anos ou mais; aceitar participar do estudo.

### **3.5. Procedimentos de coleta de dados**

#### **3.5.1. Instrumentos**

A coleta de dados com os usuários das Unidades Básicas de Saúde será realizada de forma direta e individualizada, por meio de entrevista contendo dados sócio-demográficos, avaliação do serviço de saúde na Unidade Básica de Saúde em que é atendido por meio de uma escala de Likert contendo seis opções (Muito bom, Bom, Regular, Ruim, Muito ruim e Não sabe/não quer opinar) e uma auto-avaliação de saúde quanto a doença que é portador (hipertensão arterial e/ou diabetes). Para tanto, será utilizado um instrumento (Apêndice A), dividido em Parte A, Parte B e Parte C. Será explicado ao usuário o conteúdo da entrevista, bem como a estratificação da escala de Likert utilizada.

A coleta de dados com os profissionais de saúde das Unidades Básicas de Saúde será realizada de forma direta e individualizada, por meio de questionário que será respondido pelo próprio profissional, uma vez que caso trata-se de uma entrevista, o entrevistador poderia ser um colega de trabalho, o que poderia causar constrangimento ao entrevistado. O instrumento (Apêndice B) conterá dados sócio-demográficos, dados sobre formação profissional e tempo que exerce o cargo atual, avaliação do serviço de saúde na Unidade Básica de Saúde em que trabalha

por meio de uma escala de Likert contendo seis opções (Muito bom, Bom, Regular, Ruim, Muito ruim e Não sabe/não quer opinar) e uma auto-avaliação da assistência que presta aos pacientes portadores de hipertensão arterial e/ou diabetes. Para tanto, será utilizado um instrumento (Apêndice B), dividido em Parte A, Parte B e Parte C. Será explicado ao profissional o conteúdo da entrevista, bem como a estratificação da escala de Likert utilizada.

Será analisada, ainda, a estrutura física das Unidades Básicas de Saúde de acordo com a Portaria nº 134 do Ministério da Saúde por um dos profissionais de saúde de cada Unidade, por meio de acordo com a pesquisadora (Anexo A).

### **3.5.2. Análise dos dados**

Os dados serão organizados em tabelas do programa Microsoft Office Excel 2007, posteriormente será procedida a análise descritiva dos dados, com análise estatística descritiva por meio do pacote estatístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versão 18.0 for Windows®.

### **3.6. Aspectos administrativos, éticos e legais**

Visando atender às recomendações referentes às pesquisas com seres humanos, da resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, o estudo será avaliado e aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa (COMEPE), por meio da Plataforma Brasil. No desenvolvimento do seu projeto foram incorporados os princípios da referida resolução, tendo sido assegurado aos sujeitos participantes o sigilo de suas identidades, bem como de suas respostas.

Haverá, ainda, a aprovação da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Macaíba para a realização da coleta de dados nas Unidades Básicas de Saúde nos Municípios.

#### **4. O PROJETO DE INTERVENÇÃO**

O projeto de intervenção será realizado em um município da região metropolitana do Rio Grande do Norte, as margens do rio Jundiá a 14km da capital estadual Natal. Segundo o IBGE, em 2011 sua população média foi estimada em 70 586 habitantes, distribuídos em uma área territorial de 512km<sup>2</sup> (IBGE, 2011).

A economia baseia-se agricultura, pesca e nas fabricas. A secretaria municipal de saúde do município possui uma rede assistencial complexa na qual fazem parte 01 UPA, 01 Hospital regional (parceiro), 01 Centro de média complexidade e especialidades, 01 Centro de Neurociencia e alto risco de pré-natal (parceiro), 22 ESF's, 01 Laboratorio central, 01 Central de marcação, 02 NASF, 02 CAPS, 01 Centro de Idosos, etc. As 22 ESF são equipes completas e dão cobertura a 80% do município. Está previsto a abertura de mais 4 ESF's para 2014 afim de melhorar a cobertura de saúde da população.

É uma secretaria atuante e busca sempre melhoria dos serviços prestados a população. Contudo, existem inúmeras melhorias a serem impantadas no que se refere a gestão dos processos de trabalho, projetos na melhoria e qualidade da assistencia prestada, gerenciamento da rede e superlotação das redes secundarias e terciarias parceiras.

##### **4.1. Descrição da Situação-Problema**

Desde 2011, o município faz parte do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ), que procura induzir a instituição de processos que ampliem a capacidade das gestões federal, estaduais e municipais, além das Equipes de Atenção Básica, em ofertarem serviços que assegurem maior acesso e qualidade, de acordo com as necessidades concretas da população. Desta forma, sua gestão de saúde deve contemplar o controle da qualidade da assistência prestada e a implementação de processos de melhorias. No entanto, tais ações ainda são incipientes, não havendo um núcleo de gestão responsável pela avaliação da qualidade. Segundo o que é preconizado pelo PMAQ, os indicadores de qualidade do município envolvem: Proporção de usuários cadastrados, Média de atendimentos, Proporção de usuários acompanhados no domicílio, dentre outros.



Desta forma, tem-se como pergunta-problema “Como instituir o controle de indicadores de qualidade do HIPERDIA no município de Macaíba?”.

Tal questão justifica-se por a administração do município ainda não dispor de uma organização que permita a gestão dos indicadores. Desta forma, não há resultados claros sobre a qualidade da atenção do município, o que dificulta o planejamento e a execução de projetos de melhoria para o município. Até o ano de 2013, ainda não foi desenvolvida nenhuma pesquisa ou projeto de intervenção que busque conhecer ou implementar ações relacionadas ao controle dos indicadores de qualidade. Desta forma, o presente trabalho final de curso buscará atender a essa lacuna na administração do município.

#### **4.2. Análise da Situação-Problema**

Uma vez que o município de Macaíba não dispõe de controle de indicadores dos processos executados na realização da sua assistência em saúde, é dificultada a oferta de serviços que assegurem maior acesso e qualidade, de acordo com as necessidades concretas da população. A utilização de métodos sistemáticos para acompanhar processos e resultados da assistência na atenção básica irá ampliar o acesso e a melhoria da qualidade deste nível de atenção, com garantia de um padrão de qualidade comparável nacional, regional e localmente de maneira a permitir maior transparência e efetividade das ações governamentais direcionadas à Atenção Básica em Saúde em todo o Brasil.

Tal deficiência no município ocorre em decorrência da falta de sensibilização da gestão municipal quanto à relevância do problema, bem como a falta de capacitação e formação dos gestores sobre o tema. Além disso, ainda não foi apresentado à Secretaria de Saúde uma idéia ou projeto de intervenção que busque implementar tal controle sistemático de processos na Atenção Primária.

Desta forma, é essencial a formação de profissionais do município na área de gestão, razão principal para a realização da presente especialização. A elaboração de um projeto de intervenção na problemática citada irá contribuir para a implementação das ações aqui desenvolvidas, de forma a aprimorar as ferramentas de gestão do município e, desta forma, garantir a qualidade da assistência prestada nos diversos níveis de atenção, uma vez que o controle dos processos e resultados poderá ser expandido para os níveis secundário e terciário.

Tem-se como descritores indexados do presente projeto de intervenção: **Indicadores de Qualidade em Assistência à Saúde**, uma vez que trata de normas, critérios, padrões e outras medidas quantitativas e qualitativas diretas usadas na determinação da qualidade dos cuidados de saúde; **Hipertensão e Diabetes**, doenças que fazem parte do HIPERDIA.

A partir do exposto, tem-se como objetivo geral implementar o controle sistemático de indicadores relacionados ao processo e aos resultados da assistência prestada a hipertensos e diabéticos no município de Macaíba. Como específicos, tem-se a elaboração das ações programáticas e a elaboração das estratégias de implementação.

### **4.3. Metodologia**

A metodologia utilizada para a construção e a implementação do projeto de intervenção será baseada nos preceitos do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (2012). Segundo tal referencial, a primeira fase consistirá na etapa de adesão à implementação dos indicadores no município, mediante a contratualização de compromissos e indicadores a serem firmados entre as Equipes de Atenção Básica com os gestores municipais, e destes com o pesquisador.

A segunda fase consistirá na etapa de desenvolvimento do conjunto de ações que serão empreendidas pelas Equipes de Atenção Básica e pela gestão, com o intuito de promover os movimentos de mudança da gestão, do cuidado e da gestão do cuidado que produzirão a melhoria do acesso e da qualidade da Atenção Básica. Esta fase está organizada em quatro dimensões (Autoavaliação; Monitoramento; Educação Permanente; e Apoio Institucional).

A terceira fase será realizada por meio de um processo de pactuação singular das equipes e dos municípios com o incremento de novos padrões e indicadores de qualidade, estimulando a institucionalização de um processo cíclico e sistemático a partir dos resultados alcançados pelos envolvidos na implementação da proposta.

O presente trabalho escrito será estruturado de forma a inicialmente contemplar a contextualização do tema, os objetos e objetivos de estudo, perfazendo a introdução. Em seguida,

será apresentado o referencial teórico, que fornecerá embasamento científico para a compreensão dos aspectos relevantes à qualidade e à utilização de indicadores nos serviços de saúde. A apresentação da situação-problema, relacionada à temática discutida anteriormente, será exposta, bem como a descrição do lócus de intervenção.

Foram utilizados como descritores Saúde, Programa Nacional de Melhoria do Acesso e Qualidade, Diabetes e Hipertensão. Realizou-se também constante busca nas bases de dados do LILCS, SCIELO e BVS.

#### **4.4 Gestão do Projeto**

Os recursos que serão utilizados para a execução do projeto serão de natureza física e humana. A necessidade de recursos físicos está ligada a um espaço adequado para o treinamento de profissionais e discussão dos produtos a serem construídos, além de recursos multimídia para viabilizar treinamentos e impressos que serão necessários para a fase de execução das etapas pelos profissionais da Estratégia Saúde da Família.

Os recursos humanos corresponderão à pesquisadora, que colaborará com todas as fases de execução da proposta explicitada, bem como aos gestores de saúde do município, que comporão as etapas de elaboração de manuais que irão guiar a fase operacional de controle e utilização de indicadores nos programas envolvidos na proposta.

As metas e os objetivos da proposta estão relacionados à construção de manuais de controle de indicadores de resultados nos programas da ESF, com ênfase no HIPERDIA.

Ainda que o foco da proposta seja o programa voltado ao atendimento a hipertensos e diabéticos, sabe-se que o sistema de saúde funciona de forma integral, não sendo possível dissociar totalmente suas ações. Assim, para o sucesso do controle de indicadores no HIPERDIA é fundamental que a proposta seja implementada, também, nos demais programas relacionados.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A utilização de princípios de avaliação na saúde permite direcionar esforços para eventuais mudanças organizacionais necessárias. No município descrito no presente projeto de intervenção ainda são incipientes as ferramentas de avaliação dos serviços, bem como não há um direcionamento da gestão municipal sobre como tal processo deve ser executado com vistas a alcançar uma maior qualidade da saúde.

Diante de tal problemática, elaborou-se o presente plano de intervenção, que alcançará o objetivo de construir e implementar o controle de indicadores utilizados nos programas da atenção básica do município, com foco no programa HIPERDIA.

As estratégias propostas no presente plano trarão maior qualidade para a assistência de saúde do município de Macaíba ao permitir a identificação de não conformidades no atendimento por meio de indicadores e o seu controle irá fornecer uma visão geral dos processos de assistência, o que levará a implementação de melhorias contínuas com a sensibilização dos profissionais de saúde envolvidos e a contribuição da gestão de saúde municipal.

## REFERÊNCIAS

- BRANDÃO, A.P. et al. Hipertensão arterial no idoso. In: FREITAS, E.V. et al. Tratado de geriatria e gerontologia. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2006. p. 459-73.
- BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução 196/96. Decreto nº 93.333 de janeiro de 1987. Estabelece critérios sobre pesquisas envolvendo seres humanos. Bioética. Brasília, 4 supl. v. 2: p.15-25, 1996.
- BRASIL. Coordenação de Investigação do Departamento de Atenção Básica da Secretaria de Políticas de Saúde. Informe de Atenção Básica. Brasília, Ministério da Saúde, 2001.
- CAMPBELL, S.M. et al. Identifying Predictors of High Quality Care in English General Practice: Observational Study. **Bras Med. J.**, v.323, 2003.
- CRUZ, D.A.L.M.; PIMENTA, C.A.M. Avaliação do doente com dor crônica em consulta de enfermagem: proposta de instrumento segundo diagnósticos de enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v.7, n.3,1999.
- DENSER, C.P.A.C. Indicadores: instrumento para a prática de enfermagem com qualidade. In:
- BORK, A.M.T. (Org.). Enfermagem de excelência: da visão à ação. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003. p. 89-100.
- DONABEDIAN, A., 1988. The quality of care. How can it be assessed? Journal of the American Medical Association, 260:1743-1754.
- HADDAD, M.C.L. Qualidade da assistência de enfermagem: processo de avaliação em hospital universitário público. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Londrina, 2004.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Estimativas da população residentes nos municípios brasileiros, 2011. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2011/estimativa.shtm>. Página visitada em 15 de dezembro de 2013.
- FRANCISCO, P.M.S.B. et al. Diabetes auto-referido em idosos: prevalência, fatores associados e práticas de controle. Cadernos de Saúde Pública, n.26, v.1, 2010.
- VITURI, D.W.; MATSUDA, L.M. Validação de conteúdo de indicadores de qualidade para avaliação do cuidado de enfermagem. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v.43, n.2, 2009.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO). Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals. 2th ed. Illinois, 2004. Disponível em: <http://www.jcrinc.com/publications.asp>. Acessado em: 08 de outubro de 2012.

KURCGANT, P.; TRONCHIN, D.M.R.; MELLEIRO, M.R. A construção de indicadores de qualidade para a avaliação de recursos humanos nos serviços de enfermagem: pressupostos teóricos. **Acta paul. Enferm.**, v.19, n.1, 2006.

MELLO, J.B.; CAMARGO, M.O. Qualidade na saúde: práticas e conceitos. 1ª edição. São Paulo: Best Seller, 1998.

MOURA, G.M.S.S. et al. Construção e implantação de dois indicadores de qualidade assistencial de enfermagem. **Rev. Gaúcha. Enferm**, v.30, n.1, 2009.

NASCIMENTO, C.C.P. et al. Indicadores de resultados da assistência: análise dos eventos adversos durante a internação hospitalar. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v.16, n.4, 2008.

OLIVEIRA, C.A.; PALHA, P.F. Sistema de informações HIPERDIA, 2002-2004, adequação das informações. *Revista Cogitare Enfermagem*, v.13, n.3, 2008.

PAIM, C.R.P.; CICONELLI, R.M. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. **Rev. Adm. Saúde**, v.35, n.9, 2007.

SAPAROLLI, E.C.L.; ADAMI, N.P. Avaliação da qualidade da consulta de enfermagem à criança no Programa Saúde da Família. *Acta Paulista de Enfermagem*, v.20, n.1, 2007.

SOUZA, E.C.F. et al. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, 2008.

TEIXEIRA, J.D.R. et al. A elaboração de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem nos períodos puerperal e neonatal. *Rev. Enferm. UERJ*, v.14, n.2, 2006.

WHO. The World Health Report 2002. Geneva: World Health Organization, 2002.

**APÊNDICE A****AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO BÁSICA DE UM MUNICÍPIO DO RIO GRANDE DO NORTE COM BASE EM INDICADORES: Foco na assistência aos usuários portadores de hipertensão e/ou diabetes****Questionário para usuários do sistema de saúde**

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

UBS: \_\_\_\_\_

Diagnóstico de:        ( ) Hipertensão arterial    ( ) Diabetes

Momento da entrevista:

( ) Na fila de espera

( ) Durante a consulta

( ) Após a consulta

**1. Informações sobre o usuário**

Iniciais: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_        Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

Escolaridade: \_\_\_\_\_ anos

Atividade profissional: \_\_\_\_\_

Estado civil: ( ) Casado(a)    ( ) Solteiro(a)    ( ) Separado/Divorciado(a)

( ) Viúvo(a)    ( ) Outro: \_\_\_\_\_

**As questões a seguir relacionam-se às dimensões da assistência prestada ao usuário, contendo indicadores de estrutura, processo e resultado.**

## 2.1. ACESSO

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Foi fácil cadastrar-se nesta Unidade Básica de Saúde?						
É fácil conseguir uma consulta nessa Unidade Básica de Saúde?						
É fácil conseguir uma consulta médica para o atendimento da hipertensão e/ou diabetes nessa Unidade Básica de Saúde?						
Você consegue ser atendido na consulta de hipertensão e/ou diabetes nesta Unidade Básica de Saúde fora do seu horário normal de trabalho?						
Você costuma esperar mais de duas horas para ser atendido na sua consulta de hipertensão e/ou diabetes?						
Os profissionais de saúde costumam faltar no dia da sua consulta de hipertensão e/ou diabetes?						
Estão disponíveis nesta Unidade Básica de Saúde todos os medicamentos que o senhor precisa para tratar sua hipertensão e/ou diabetes?						
Caso seja diabético insulino-dependente, são fornecidas nesta Unidade Básica de Saúde seringas de aplicação suficientes?						
Caso seja diabético insulino-dependente, é fornecido nesta Unidade Básica de Saúde glicosímetro gratuitamente?						
Você se sente bem-vindo nesta Unidade Básica de Saúde?						



## 2.2. PORTA DE ENTRADA

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Quando você acha que está com a pressão ou com a glicemia alteradas você vem a essa Unidade Básica de Saúde?						
Para se consultar com um cardiologista ou um endocrinologista, você tem que passar antes por esta Unidade Básica de Saúde para receber encaminhamento?						

## 2.3. VÍNCULO

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Você é atendido pelo mesmo médico e pela mesma enfermeira quando vem para as consultas de hipertensão e/ou diabetes nesta Unidade Básica de Saúde?						
Você conhece todos os profissionais de saúde desta Unidade Básica de Saúde?						
Os profissionais de saúde desta Unidade Básica de Saúde costumam lhe reconhecer?						
Suas dúvidas costumam ser esclarecidas pelos profissionais de saúde desta Unidade Básica de Saúde?						
Você compreende o que os profissionais de saúde querem lhe dizer durante as consultas ou nas ações de educação em saúde na comunidade						

e/ou domicílio?						
Você se sente bem sendo atendido pelos profissionais de saúde desta Unidade Básica de Saúde?						

## 2.4. ELENCO DE SERVIÇOS

Questão única: Nas situações em que necessita, com que frequência você e sua família conseguem os seguintes serviços nesta Unidade Básica de Saúde?

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Verificação de Pressão Arterial						
Verificação de glicemia						
Vacinação						
Curativos						
Atendimento odontológico						
Orientações nutricionais para o controle da hipertensão arterial						
Orientações nutricionais para o controle da diabetes						
Orientações para a prática de exercícios físicos						
Orientações sobre saúde mental						

## 2.5. INTEGRAÇÃO DOS SERVIÇOS

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8

Durante sua consulta de hipertensão e/ou diabetes, o médico ou o enfermeiro pergunta sobre problemas relatados na consulta anterior?						
A sua pressão arterial é verificada antes da consulta com o médico ou com a enfermeira?						
A sua glicemia é verificada antes da consulta com o médico ou com a enfermeira?						
Quando você vai a um médico especialista fora da Unidade Básica de Saúde o médico ou a enfermeira da Unidade perguntam sobre o que foi discutido?						
O médico ou a enfermeira anotam os resultados dos exames que você traz durante as consultas?						
Você sente que durante as consultas há um acompanhamento da melhora ou da piora da sua doença?						

## 2.6. ENFOQUE FAMILIAR

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
A sua família costuma conseguir atendimento nesta Unidade Básica de Saúde?						
Os profissionais de saúde desta Unidade de Saúde conhecem sua família (sabem com quem você mora, se tem filhos, se é casado etc)?						
Durante as consultas de hipertensão e/ou diabetes, o profissional de saúde pergunta sobre a saúde da sua família?						
Ao orientar sobre sua alimentação e prática de exercícios físicos, os profissionais de saúde costumam incluir sua família?						

Os profissionais de saúde desta Unidade de Saúde ensinam a sua família sobre o controle da doença (hipertensão e/ou diabetes), seja dentro da Unidade ou na comunidade?						
Caso seja diabético insulino-dependente, os profissionais de saúde desta Unidade de Saúde ensinam a aplicação da insulina?						
Os profissionais de saúde desta Unidade de Saúde visitam a sua casa?						

## 2.7. ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Você acha que os profissionais desta Unidade de Saúde conhecem as necessidades da comunidade?						
Esta Unidade Básica de Saúde oferece serviços de orientação de saúde nas escolas, igrejas e centros comunitários?						
Quando é época de campanha de vacinação, os profissionais desta Unidade de Saúde vão vacinar dentro da comunidade?						
Os profissionais desta Unidade de Saúde orientam a comunidade sobre o controle da pressão arterial?						
Os profissionais desta Unidade de Saúde orientam a comunidade sobre o controle da diabetes?						
Os profissionais desta Unidade de Saúde têm um bom relacionamento com a comunidade?						

### 3.3. Auto-avaliação de saúde do usuário

As questões seguintes são sobre como você acha que está a sua saúde hoje. As respostas variam entre muito bom (o melhor estado possível) e muito ruim. Caso não possua o diagnóstico da doença, marcar o item “não se aplica”.

	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Como você considera seu estado geral de saúde hoje, considerando aspectos físicos e mentais?						
Como você acha que está o controle da sua hipertensão?						
Como você acha que está cuidando da sua hipertensão?						
Como você acha que está o controle da sua diabetes?						
Como você acha que está cuidando da sua saúde geral?						
Quanto conhecimento você acha que têm sobre a sua hipertensão?						
Quanto conhecimento você acha que têm sobre a sua diabetes?						

**APÊNDICE B****AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO BÁSICA DE UM MUNICÍPIO DO RIO GRANDE DO NORTE COM BASE EM INDICADORES: Foco na assistência aos usuários portadores de hipertensão e/ou diabetes****Questionário para profissionais de saúde das Unidades Básicas de Saúde**

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

UBS: \_\_\_\_\_

**2. Informações sobre o profissional**

Iniciais: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

Estado civil: ( ) Casado(a) ( ) Solteiro(a) ( ) Separado/Divorciado(a)

( ) Viúvo(a) ( ) Outro: \_\_\_\_\_

Escolaridade: ( ) Nível técnico

( ) Nível superior

( ) Especialista/ Residente

( ) Mestre

( ) Doutor

Profissão: \_\_\_\_\_

Tempo que exerce a função na unidade: \_\_\_\_\_

**As questões a seguir relacionam-se às dimensões da assistência prestada ao usuário, contendo indicadores de estrutura, processo e resultado.**

## 2.1. ACESSO

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Você acha que o usuário consegue facilmente uma consulta nessa Unidade Básica de Saúde?						
Você acha que o usuário consegue facilmente uma consulta médica para o atendimento da hipertensão e/ou diabetes nessa Unidade Básica de Saúde?						
Os profissionais de saúde realizam atendimentos de hipertensão e/ou diabetes nesta Unidade Básica de Saúde no período noturno pelo menos uma vez na semana?						
Os usuários costumam esperar mais de duas horas para ser atendido na consulta de hipertensão e/ou diabetes?						
Os profissionais de saúde costumam faltar no dia da sua consulta de hipertensão e/ou diabetes?						
Estão disponíveis nesta Unidade Básica de Saúde todos os medicamentos que o os usuários precisa para tratar sua hipertensão e/ou diabetes?						
São fornecidas nesta Unidade Básica de Saúde seringas de aplicação suficientes para usuários diabéticos insulino-dependentes?						
Nesta Unidade Básica de Saúde é fornecido glicosímetro gratuitamente?						
Você acha que os profissionais de saúde desta Unidade Básica de Saúde fazem com que os usuários se sintam bem-vindos?						

## 2.2. PORTA DE ENTRADA

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Os usuários hipertensos e/ou diabetes veem esta Unidade Básica de Saúde como um local para ir quando acham que estão com a pressão ou com a glicemia alteradas você?						
Para se consultar com um cardiologista ou um endocrinologista é preciso passar antes por esta Unidade Básica de Saúde para receber encaminhamento?						

## 2.3. VÍNCULO

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Os usuários costumam ser atendidos pelo mesmo médico e pela mesma enfermeira quando vem para as consultas de hipertensão e/ou diabetes nesta Unidade Básica de Saúde?						
Esta Unidade Básica de Saúde tem sua população de hipertensos e/ou diabetes cadastrada?						
Você acha que nessa Unidade Básica de Saúde os profissionais dão tempo suficiente para que os usuários hipertensos e/ou diabéticos exponham suas dúvidas e anseios?						
Você acha que os profissionais de saúde desta Unidade Básica de Saúde costumam esclarecer as dúvidas dos usuários hipertensos e/ou diabéticos atendidos?						



Os profissionais desta Unidade Básica de Saúde costumam utilizar o prontuário do usuário durante a consulta de diabetes e/ou hipertensão?						
Os profissionais de saúde desta Unidade Básica de Saúde procuram resolver dificuldades relacionadas ao acesso às consultas ou a medicações dos usuários hipertensos/diabéticos?						

## 2.4. ELENCO DE SERVIÇOS

Questão única: Com que frequência estão disponíveis os seguintes serviços nesta Unidade Básica de Saúde?

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Verificação de Pressão Arterial						
Verificação de glicemia						
Vacinação						
Curativos						
Atendimento odontológico						
Orientações nutricionais para o controle da hipertensão arterial						
Orientações nutricionais para o controle da diabetes						
Orientações para a prática de exercícios físicos						
Orientações sobre saúde mental						

## 2.5. INTEGRAÇÃO DOS SERVIÇOS

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica

						aplica
	5	4	3	2	1	8
Os profissionais de saúde desta Unidade Básica de Saúde costumam perguntar sobre problemas relatados na consulta de diabetes/hipertensão realizadas anteriormente?						
A pressão arterial do usuário é verificada antes da consulta pelo médico ou pela enfermeira?						
A glicemia do usuário é verificada antes da consulta com o médico ou com a enfermeira?						
Os profissionais de saúde desta Unidade Básica costumam perguntar sobre o que foi discutido quando o usuário vai a um médico especialista fora da Unidade?						
Os profissionais de saúde desta Unidade Básica de Saúde costumam anotar no prontuário os resultados dos exames que o usuário hipertenso e/ou diabético traz durante as consultas?						
Os profissionais de saúde desta Unidade Básica de Saúde costumam verificar e acompanhar a melhora ou a piora da doença do usuário hipertenso e/ou diabético?						

**As questões a seguir referem-se sobre a utilização de indicadores de saúde na Unidade Básica de Saúde.**

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Você tem acesso ao número de hipertensos cadastrados no sistema HiperDia no seu município?						
Você tem acesso ao número de diabéticos cadastrados no sistema HiperDia no seu município?						

<b>Você alimenta o sistema HiperDia do seu município?</b>						
<b>Você atualiza mensalmente o número de hipertensos da sua Unidade Básica de Saúde no SIAB do seu município?</b>						
<b>Você atualiza mensalmente o número de diabéticos da sua Unidade Básica de Saúde no SIAB do seu município?</b>						
<b>Você tem acesso ao número de atendimentos realizados a hipertensos e/ou diabéticos no seu município?</b>						
<b>Você atualiza mensalmente o número de atendimentos realizados a hipertensos na sua Unidade Básica de Saúde no SIAB do seu município?</b>						
<b>Você atualiza mensalmente o número de atendimentos realizados a diabéticos na sua Unidade Básica de Saúde no SIAB do seu município?</b>						
<b>Você tem acesso ao número hipertensos e diabéticos acompanhados no domicílio no seu município?</b>						
<b>Você atualiza mensalmente no SIAB o número de hipertensos da sua Unidade Básica de Saúde acompanhados no domicílio no SIAB do seu município?</b>						
<b>Você atualiza mensalmente no SIAB o número de hipertensos da sua Unidade Básica de Saúde acompanhados no domicílio?</b>						
<b>Você tem acesso ao registro das imunizações realizadas a usuários hipertensos e/ou diabéticos no seu município?</b>						
<b>Você atualiza mensalmente no SIAB o número de imunizações realizadas a hipertensos na sua Unidade Básica de Saúde?</b>						
<b>Você atualiza mensalmente no SIAB o número de atendimentos realizados a diabéticos na sua Unidade Básica de</b>						

Saúde?						
Com que frequência os profissionais de saúde da sua Unidade Básica utilizam protocolos de atendimento ou normas definidas na conduta clínica a um usuário hipertenso?						
Com que frequência os profissionais de saúde da sua Unidade Básica utilizam protocolos de atendimento ou normas definidas na conduta clínica a um usuário diabético?						
Com que frequência os profissionais de saúde desta Unidade Básica utilizam normas definidas para transferência de informações sobre usuários hipertensos e/ou diabéticos entre os níveis de atenção?						
Com que frequência os profissionais desta Unidade Básica utilizam normas definidas de referência e contra-referência para usuários hipertensos e/ou diabéticos nesta Unidade de Saúde?						
Quando um usuário hipertenso e/ou diabético necessita de transferência para outro serviço (por complicação da diabetes, eclampsia, AVC etc), os profissionais de saúde desta Unidade Básica discutem com o usuário os possíveis lugares de atendimento?						

## 2.6. ENFOQUE FAMILIAR

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Os profissionais de saúde costumam conhecer e reconhecer a família dos usuários hipertensos e/ou diabéticos desta Unidade de Saúde?						
Durante as consultas de hipertensão e/ou diabetes, os profissionais de saúde desta Unidade Básica costumam						

perguntar sobre a saúde da família do usuário?						
Ao orientar sobre sua alimentação e prática de exercícios físicos, os profissionais de saúde desta Unidade Básica costumam incluir a família do usuário?						
Os profissionais de saúde desta Unidade Básica costumam ensinar também a família do usuário hipertenso e/ou diabético sobre o controle da doença dentro da Unidade ou na comunidade?						
Os profissionais de saúde desta Unidade Básica costumam ensinar a família de usuário diabéticos insulino-dependentes a aplicação da insulina?						
Os profissionais de saúde desta Unidade Básica costumam visitar a sua residência dos usuários hipertensos e/ou diabéticos com que frequência?						

## 2.7. ORIENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Quase sempre	Sempre	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Você acha que os profissionais de saúde desta Unidade conhecem as necessidades da comunidade?						
Os profissionais desta Unidade Básica realizam serviços de orientação de saúde nas escolas, igrejas e centros comunitários?						
Quando é época de campanha de vacinação, os profissionais desta Unidade de Saúde vão vacinar dentro da comunidade?						
Você acha que os profissionais de saúde desta Unidade de Saúde orientam a comunidade sobre o controle da pressão arterial?						

Você acha que os profissionais de saúde desta Unidade de Saúde orientam a comunidade sobre o controle da diabetes?						
Você acha que os profissionais desta Unidade de Saúde têm um bom relacionamento com a comunidade?						

### 3.4. FORMAÇÃO COMPLEMENTAR E CONTINUADA SOBRE HIPERTENSÃO ARTERIAL E DIABETES MELLITUS

	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não sabe/não quer opinar/não se aplica
	5	4	3	2	1	8
Como você considera seu conhecimento atual sobre a hipertensão arterial?						
Como você considera seu conhecimento atual sobre o diabetes mellitus?						
Você considera atualizado aos recentes protocolos de manejo clínico da hipertensão arterial (“Muito bom” representaria conhecimento e aplicação das últimas atualizações e “Muito ruim” desconhecimento sobre as publicações sobre o tema nos últimos 3 anos)?						
Você considera atualizado aos recentes protocolos de manejo clínico da diabetes mellitus (“Muito bom” representaria conhecimento e aplicação das últimas atualizações e “Muito ruim” desconhecimento sobre as publicações sobre o tema nos últimos 3 anos)?						

As questões seguintes abordam a sua formação complementar e continuada sobre são sobre como você acha que está a sua saúde hoje. As resposta variam entre “sim” e “não”.

	Sim	Não	Não sabe/não quer
--	-----	-----	-------------------

			opinar/não se aplica
	6	7	8
<b>Você recebeu alguma capacitação sobre hipertensão arterial ofertada pelo município nos últimos 3 anos?</b>			
<b>Você recebeu alguma capacitação sobre hipertensão arterial ofertada pelo município nos últimos 3 anos?</b>			
<b>Você buscou por conta própria cursos ou treinamentos sobre hipertensão arterial nos últimos 3 anos?</b>			
<b>Você buscou por conta própria cursos ou treinamentos sobre diabetes mellitus nos últimos 3 anos?</b>			
<b>Você sente que o perfil epidemiológico de hipertensão e/ou diabetes do município exige conhecimentos (sobre aspectos fisiológicos, sociais, ambientais, de nível socioeconômico, de manejo clínico etc) que você ainda não possui?</b>			

## APÊNDICE C





## ANEXO A

**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DAS UNIDADES  
(PORTARIA Nº 134, DE 1º DE FEVEREIRO DE 2013)**

Estrutura para UBS com 1 (uma) equipe de Saúde da Família

<b>Nº</b>	<b>AMBIENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
1	Sala de recepção e espera (capacidade)	
2	Sanitário para o public	
3	Sanitário para pessoa com deficiência	
4	Sala de acolhimento multiprofissional	
5	Sala de vacinas	
6	Farmácia	
6.1	Área de dispensação de medicamentos	
6.2	Sala de estocagem de medicamentos	
7	Consultório indiferenciado	
8	Consultório com sanitário anexo	
8.1	Consultório com sanitário anexo	
8.2	Sanitário do consultório (adaptado p/ deficientes)	
9	Consultório odontológico	
10	Sala de inalação coletiva	
11	Sala de procedimentos	
12	Sala de coleta	
13	Sala de curativos	
14	Sala de observação (curta duração)	
14.1	Banheiro da sala de observação	
15	CME simplificada - tipo I	
15.1	Sala de utilidades	
15.2	Sala de esterilização/estocagem de material esterilizado	
16	Sala de administração e gerência	
17	Sala de atividades coletivas	
18	Sala de agentes (ACS/ACE)	
19	Almoxarifado	
20	Copa	
21	Banheiro para funcionários	
22	Vestiário para funcionários	
23	Depósito de material de limpeza(DML)	
24	Sala de armazenamento temporário de resíduos	
25	Abrigo externo de resíduos sólidos	
26	Rouparia (roupa limpa)	
27	Sala para equipamento de geração de energia elétrica alternative	
28	Área externa para embarque e desembarque de ambulância	