



Tipo de Trabalho: Trabalho Completo
Seção: XXXXX

**SATISFAÇÃO DE PACIENTES QUE RECEBERAM CUIDADO FARMACÊUTICO
DURANTE A IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA CUIDAR + NO MUNICÍPIO DE
IJUÍ - RS¹**

**Darlan Vinicius Massuquini², Vanessa Adelina Casali Bandeira³, Andressa Caroline
Loebens Diel⁴, Marilei Uécker Pletsch⁵**

¹ Trabalho de conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Farmácia da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ como requisito parcial para a obtenção do grau de farmacêutico.

² Estudante do curso de Farmácia da UNIJUÍ; E-mail: darlanmasuquini@hotmail.com

³ Farmacêutica, Mestre em Ciências Farmacêuticas e Professora do curso de Farmácia da UNIJUÍ. E-mail: vanessa.bandeira@unijui.edu.br

⁴ Farmacêutica. Mestranda em Atenção Integral à Saúde. Servidora pública do município de Ijuí. E-mail: andressa.diel@hotmail.com

⁵ Farmacêutica, Mestre em Ciências Farmacêuticas e Professora do curso de Farmácia da UNIJUÍ. E-mail: marileiu@unijui.edu.br

RESUMO

Introdução: O Programa Cuidar + engloba um conjunto de ações e serviços que visam a implementação do Cuidado Farmacêutico no Estado do Rio Grande do Sul, de forma que o cuidado seja ofertado em rede, integrado e com foco no usuário. **Objetivo:** Identificar a satisfação dos usuários atendidos no Programa Farmácia Cuidar + no município de Ijuí/RS. Trata-se de um estudo transversal e descritivo que avaliou a satisfação dos usuários que receberam o cuidado farmacêutico no programa Cuidar + atendidos pela farmácia de medicamentos especializados de Ijuí. **Resultado:** Foram avaliados 15 participantes, destes 12 mulheres, e 3 homens com idade média de 68 anos. Evidenciou-se a satisfação dos pacientes atendidos pelos Farmacêuticos no período de estudo, já que as respostas Muito Satisfeito (86%) e Satisfeito (14%) foram predominantes. **Conclusão:** Com a implantação deste serviço no município de Ijuí, obteve-se os resultados em relação a adesão e satisfação dos pacientes de forma positiva relatada pela grande maioria dos pacientes.

INTRODUÇÃO

No Brasil, a saúde é um direito fundamental de todos os cidadãos e um dever do Estado (BRASIL, 1988). Este direito constitucional foi regulamentado pela Lei nº 8.080/1990 que, dentre outras ações, estabeleceu o SUS como o provedor de Assistência Terapêutica Integral, inclusive a Assistência Farmacêutica, a qual inclui atitudes do farmacêutico que direcionam suas orientações no intuito de valer-se do uso racional de medicamentos (BRASIL, 1990; RODRIGUES, 2018).



O Cuidado farmacêutico, termo adotado recentemente pelo Ministério da Saúde como sinônimo de Atenção Farmacêutica, consiste na “ação integrada do farmacêutico com a equipe de saúde, centrada no usuário, para promoção, proteção e recuperação da saúde e prevenção de agravos” (BRASIL, 2014). São ações que visam à educação em saúde e a promoção de uso racional de medicamentos prescritos e não prescritos, por meio dos serviços da clínica farmacêutica e atividades técnico-pedagógicas, voltadas ao indivíduo, à família, à comunidade e à equipe de saúde, baseados em uma relação terapêutica entre farmacêutico e paciente e de corresponsabilização pelas necessidades farmacoterapêuticas dos pacientes (CFF, 2016).

Um dos Programas implementados que visam o cuidado farmacêutico no Rio Grande do Sul, é o programa Cuidar +, que engloba um conjunto de ações e serviços que apontam esse cuidado, e que ele seja ofertado em rede, integrado e com foco no usuário. Esse programa busca ampliar, qualificar e promover os serviços farmacêuticos nas Farmácias de Medicamentos Especializados nos municípios gaúchos (SECRETARIA DA SAÚDE - RS, 2021).

Segundo Brito e colaboradores, a falta de espaço para consultórios ou locais adequados para realização de consultas farmacêuticas, a falta de conhecimento sobre o campo de atuação da profissão farmacêutica, percepção de outros profissionais da atuação farmacêutica atrelada apenas a logística de medicamentos, a sobrecarga de afazeres para o farmacêuticos, a descontinuidade do tratamento causado por ausência de medicamentos são obstáculos encontrados para a oferta de serviços de cuidado farmacêutico no Sistema Único de Saúde.

Além desses fatores estruturais que desafiam o cuidado farmacêutico a falta de adesão à terapia medicamentosa de pacientes também está presente, porém é importante salientar que todos esses obstáculos podem ser superados através da organização da equipe de saúde na Unidade Básica de Saúde e dos afazeres do farmacêutico (BRITO *et al.*, 2022).

Para que as questões debatidas sejam superadas, segundo Silva *et al.* (2018) é necessário a construção de uma nova visão de equipe multidisciplinar. Já para a implantação da Assistência Farmacêutica, é fundamental a incorporação de novas práticas profissionais, a reorganização da agenda do Farmacêutico, com base em habilidades clínicas e atitudes humanistas baseadas no conhecimento técnico científico para auxiliar na construção do Cuidado farmacêutico em uma Unidade Clínica Farmacêutica na Atenção Primária.

A percepção em relação às práticas de saúde e a satisfação dos usuários são temas que têm se destacado no cenário da saúde no contexto mundial e nacional (GUILHERME; MASSUDA;



YAMAGUCHI, 2016). A avaliação da Assistência à Saúde em instituições públicas e privadas é um dos caminhos da gestão para buscar a qualidade do atendimento prestado (SOEIRO *et al.*, 2017).

Estudos mostram que usuários satisfeitos tendem a aderir ao tratamento prescrito, a fornecer informações importantes para o provedor e a continuar utilizando os serviços de saúde, sendo referido, ainda, que pacientes satisfeitos são mais propensos a ter melhor qualidade de vida (BARON-EPEL; DUSHENAT; FRIEDMAN, 2001; BERNHART *et al.*, 1999; SOEIRO *et al.*, 2017).

Considerando o exposto acima, o objetivo deste estudo foi identificar a satisfação dos usuários atendidos no programa Farmácia Cuidar + RS no município de Ijuí.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo transversal e descritivo que avaliou a satisfação dos usuários que receberam o cuidado farmacêutico no programa Cuidar + atendidos pela farmácia de medicamentos especializados de Ijuí. Participaram do estudo pacientes portadores de Asma ou Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC) em tratamento e que retiram seus medicamentos na referida farmácia mediante processos administrativos.

A amostra foi composta por todos os pacientes que receberam o cuidado farmacêutico nos meses de Setembro e Outubro de 2022, por consultas presenciais e domiciliares, para as patologias descritas anteriormente. Os mesmos foram considerados aptos para responder o questionário de satisfação aprovado no Comitê de Ética e Pesquisa de acordo com as atribuições definidas na resolução CNS nº 466 de 2012 e na Norma Operacional nº 001 de 2013 do CNS, manifestando-se o Comitê de Ética e Pesquisa da UNIJUÍ pela aprovação do projeto de pesquisa proposto de acordo com o parecer consubstanciado nº 5.747.105.

A satisfação dos pacientes com o serviço foi medida por meio da aplicação do questionário adaptado de Costa, *et al.*, (2018). Após a coleta os dados foram tabulados, analisados e interpretados.

Utilizou-se como critérios de inclusão, pacientes que tivessem os processos administrativos deferidos no Sistema Administração de Medicamentos (AME) – Procergs no momento da pesquisa, para os seguintes CID 10: J45.O (Asma Predominante Alérgica), J44.0 (Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica com Infecção Respiratória Aguda do Trato Respiratório Inferior), com idade superior a 18 anos e que receberam visitas domiciliares pelo Programa Cuidar +.



A coleta de dados ocorreu mediante entrevista presencial no domicílio após assinatura do termo de consentimento livre esclarecido pelo entrevistado. Após a aplicação dos questionários, os dados foram agrupados e analisados com estatística descritiva.

Na construção do quadro 1 são apresentadas as variáveis estudadas e o modo de avaliação, baseado no estudo de Costa *et al.*, (2018)

Quadro 1. Variáveis estudadas e modo de avaliação.

CUIDADO FARMACÊUTICO	
Variável	Avaliação
<ul style="list-style-type: none">• Respeito e educação do profissional farmacêutico no atendimento ao paciente.• Atenção ao paciente por parte do farmacêutico.• Tempo de espera para receber o atendimento / consulta• Interesse pela saúde do paciente por parte do farmacêutico.• Capacitação dos farmacêuticos• Repasse de informações sobre a ASMA ou DPOC (doença pulmonar obstrutiva crônica) ao paciente.• Repasse de informação ao paciente sobre o tratamento da ASMA e DPOC	<p>Muito satisfeito</p> <p>Satisfeito</p> <p>Pouco Satisfeito</p> <p>Insatisfeito</p>

Fonte: Autoria Própria.

RESULTADOS

Participaram do estudo 15 pacientes (n =15) que utilizam os medicamentos fornecidos pela Farmácia de Medicamentos Especializados de Ijuí e receberam a visita no período de estudo. São 12 (80%) mulheres e 3 (20%) homens. A idade média foi de 68 anos sendo o mais jovem com 18 e a idade máxima 87 anos.

No quadro 2, são apresentados os resultados obtidos na entrevista feita aos pacientes que receberam o cuidado farmacêutico no período de setembro e outubro de 2022 (n = 15).



Quadro 2. Satisfação de pacientes que receberam cuidado farmacêutico no período de setembro e outubro de 2022 no município de Ijuí (n = 15).

Variável	Muito Satisfeito N= 15 (%) = 100	Satisfeito N= 15 (%) = 100	Pouco Satisfeito N= 15 (%) = 100	Insatisfeito N= 15 (%) = 100
Respeito e educação do profissional farmacêutico no atendimento ao paciente.	10 (67%)	5 (33%)	-	-
Atenção ao paciente por parte do farmacêutico.	10 (67%)	5 (33%)	-	-
Tempo de espera para receber o atendimento / consulta	6 (40%)	9 (60%)	-	-
Interesse pela saúde do paciente por parte do farmacêutico.	9 (60%)	6 (40%)	-	-
Capacitação dos farmacêuticos	11 (74%)	4 (26%)	-	-
Repasse de informações sobre a ASMA ou DPOC (doença pulmonar obstrutiva crônica) ao paciente.	8 (53%)	6 (40%)	1 (7%)	-
Repasse de informação ao paciente sobre o tratamento da ASMA e DPOC	9 (60%)	6 (40%)	-	-

Fonte: Autoria Própria.



DISCUSSÃO

Evidenciou-se a satisfação dos pacientes com o cuidado farmacêutico ofertado aos pacientes em estudos realizado pelos farmacêuticos no período de estudo, já que as respostas Muito Satisfeito e Satisfeito foram predominantes. Observando de forma geral, mais da metade dos pacientes refere estar muito satisfeito com o serviço implantado até o momento. Chama a atenção que a única variável em que um paciente referiu estar pouco satisfeito foi com relação ao repasse de informações em relação a patologia (ASMA/DPOC). Isso pode estar relacionado ao nível de escolaridade do paciente ou ainda inabilidade do farmacêutico na comunicação com os pacientes.

No presente estudo observou-se o alto grau de satisfação dos pacientes após receberem o cuidado farmacêutico por meio de consulta a domicílio. O programa Cuidar + engloba dois eixos, estando organizado no eixo I- *Apoio Técnico*: desenvolve projetos de educação em saúde, bem como ações de educação continuada e espaços de educação permanente. Eixo II- *Telecuidado Farmacêutico*: consiste na oferta de serviços farmacêuticos clínicos no qual o profissional farmacêutico e usuários do SUS não se encontram no mesmo local, e seu contato é mediado por tecnologias de telecomunicações (SECRETARIA DA SAÚDE- RS, 2021). Estudos trazem que apesar dos índices de satisfação serem altos, esta satisfação pode ser associada ao medo de perder um serviço que está sendo ofertado para o mesmo, fazendo que eles avaliem o serviço sempre positivamente (GOMES, 1999). Um estudo realizado por Bandeira *et al.* (2017) no município de Ijuí aponta que a falta de medicamentos, recursos humanos e estrutura física já eram apontadas como principais problemas da Assistência Farmacêutica no município de Ijuí.

Costa *et al.*, (2018) nos seus estudos demonstram que, na atenção em saúde, o cuidado humanizado implica também na qualidade do serviço, sendo um indicador muito importante para a satisfação dos pacientes. O que vai ao encontro com a satisfação dos usuários em relação a variável respeito e educação, onde a totalidade dos pacientes demonstram estar Muito Satisfeitos ou Satisfeitos com a postura adotada pelo profissional farmacêutico que o atendeu.

Carrascosa *et al.*, (2016) analisou a satisfação de um grupo de pacientes de um programa de assistência farmacêutica em tratamento de fertilidade, tendo como resultados o alto nível de satisfação do usuário, podendo-se concluir que os programas de assistência farmacêutica são uma estratégia importante para alcançar a adesão ideal ao tratamento pelo paciente.



A maioria, senão a totalidade dos pacientes que receberam o cuidado farmacêutico, se declaram Muito Satisfeitos, senão satisfeitos com o repasse de informações sobre asma e DPOC e o tratamento desta doença também.

Acredita-se que é importante que os pacientes tenham informações acerca de suas patologias, pois quanto mais o paciente souber de sua doença, melhor é sua adesão ao tratamento, quanto mais informado por profissionais sobre a sua doença e os tratamentos disponíveis, melhor será seu autocuidado (SOEIRO *et al.*, 2017).

Em seu estudo Silva *et al.*, (2016) analisou a capacidade para o autocuidado e verificou a correlação entre a adesão ao tratamento medicamentoso e a capacidade para o autocuidado, e obteve resultados em que o autocuidado dos pacientes deste estudo foi de 88,3% sendo sua amostra também composta, na grande maioria, de pacientes do sexo feminino com idade média de 62,7 anos. A satisfação dos pacientes com as informações repassadas pelos farmacêuticos que realizaram a consulta em nosso estudo também reflete na melhor adesão e compreensão do tratamento por parte dos pacientes atendidos.

Paiva *et al.*, (2022) também avalia o autocuidado e observa que diversos participantes do estudo relataram não saber o significado real da palavra autocuidado. Contudo, em suas falas puderam classificar medidas que deveriam tomar para prevenir as sintomatologias da doença, demonstrando certo domínio sobre o assunto.

Segundo Lima *et al.*, (2022) a comunicação humanizada entre profissional e paciente é algo relevante e necessário durante todo o cuidado prestado. O profissional da saúde deve buscar por meio da assistência humanizada, influenciar a participação do paciente no cuidado, preservando sua autonomia (PEREIRA, 2017).

Segundo Gossenheimer *et al.*, (2021) a implementação do cuidado farmacêutico no estado do Rio Grande do Sul (RS), de forma planejada e organizada, mostra-se viável e representa um grande avanço para o cuidado farmacêutico no SUS, além de fortalecer a categoria dos farmacêuticos enquanto profissionais ativos no cuidado clínico voltado diretamente ao usuário.

A implantação deste serviço no município de Ijuí tem mostrado resultados em relação a adesão e satisfação dos pacientes de forma positiva relatada pela grande maioria dos pacientes. O que vai ao encontro com o estudo de Esperidião (2018), que observa que a qualidade da consulta do profissional de saúde dependerá, ainda de um conjunto de fatores, desde a indicação prévia por um familiar ou amigo, alguém da confiança dos usuários, como



também incluindo aspectos como a facilidade de acesso ao serviço, tempo de duração, a qualidade do cuidado ofertado e a resolutividade.

Segundo Soeiro *et al.*, (2017), a avaliação da assistência à saúde em instituições públicas e privadas é um dos caminhos da gestão para buscar a qualidade do atendimento prestado.

Sendo assim o presente estudo pode servir como instrumento para nortear a gestão na organização do serviço do serviço de cuidado farmacêutico em consulta presencial ou visita domiciliar. A satisfação dos pacientes que receberam o cuidado farmacêutico na farmácia especializada do município de Ijuí foi em sua totalidade satisfeitos com o serviço prestado, refletindo na adesão e a continuidade ao tratamento, pois usuários insatisfeitos ou que encontrem dificuldades no acesso a alguma das formas de cuidado, tendem a não prosseguir.

Sendo assim, usuários que acabam descontinuando seu tratamento, tendem a ter uma doença mais descontrolada, tendo mais possibilidades de uma internação tornando assim tratamentos mais onerosos para o sistema de saúde.

Apesar da limitação do estudo, referente a poucas consultas farmacêuticas presenciais realizadas, em decorrência da modernização da infraestrutura física da farmácia especializada do referido município, pode-se observar que já existe um avanço, pois em seu estudo De Bernardi *et al.*, (2006) verificou que em 2006 apenas 25% dos municípios de abrangência da 17 Coordenadoria Regional de Saúde tinham farmacêutico. Em estudos recentes, Da Silva *et al.*, (2022) observa uma realidade satisfatória em que 100% dos municípios contam com pelo menos um profissional farmacêutico. Porém a maioria dos municípios não possui local para a realização de serviços farmacêuticos.

Segundo Leite *et al.*, (2017) somente 13,7% das unidades de saúde sob perspectiva nacional possuem área destinada à consulta farmacêutica. Sendo a região Sudeste uma representante de 23% desta área.

Observa-se o crescimento da atuação do profissional farmacêutico, o que vem ao encontro com programas como o Cuidar +, que visam o cuidado farmacêutico no Rio Grande do Sul, e englobam um conjunto de ações e serviços que apontam esse cuidado, que ele seja ofertado em rede, integrado e com foco no usuário. Esse programa busca ampliar, qualificar e promover os serviços farmacêuticos nas Farmácias de Medicamentos Especializados nos municípios gaúchos. (SECRETARIA DA SAÚDE- RS, 2021).

CONCLUSÕES



Com os dados obtidos na avaliação da satisfação dos pacientes que foram atendidos no referido período de estudo, observa-se que os usuários estão satisfeitos com o cuidado farmacêutico ofertado para os mesmos por farmacêuticos que compunham o programa cuidar +. Também pode-se concluir que as políticas de Assistência Farmacêutica são importantes, fazendo a ligação entre o paciente e o profissional, o que acarreta uma melhor satisfação por partes dos pacientes e conseqüentemente uma melhor adesão ao tratamento e qualidade de vida destes..

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade da Assistência à Saúde;Satisfação do paciente;Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica;Asma

REFERÊNCIAS

BANDEIRA, Vanessa Adelina Casali et al. Avaliação da satisfação dos usuários das farmácias do sistema público de saúde. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, v. 30, n. 3, 2017.

BRASIL. 1988. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília. 1988.

BRASIL. 2014. Caderno 1: Serviços farmacêuticos na atenção básica à saúde. Em: **Cuidado farmacêutico na atenção básica**. Brasília: Brasília: Ministério da Saúde, 2014. v. 1p. 108.

BRITO, Aucilandia Martins et al. DESAFIOS DO CUIDADO FARMACÊUTICO NA ATENÇÃO BÁSICA DO SUS: UMA REVISÃO DE LITERATURA. **Visão Acadêmica**, v. 23, n. 2, 2022.

CARRASCOSA, F. Suárez et al. DI-048 Pharmaceutical care programme in fertility treatments: Analysis of patient satisfaction levels. 2016.

CFE. **Serviços farmacêuticos diretamente destinados ao paciente, à família e à comunidade contextualização e arcabouço conceitual**. Brasília: Conselho Federal de Farmácia, 2016.

COSTA, Alanna Carla da et al. Satisfação dos pacientes com doença de Chagas atendidos por um serviço de atenção farmacêutica no estado do Ceará, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, p. 1483-1494, 2018.

DA SILVA, Renata Felisberto; BANDEIRA, Vanessa Adelina Casali. AVALIAÇÃO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DOS MUNICÍPIOS DA 17ª COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE DO RIO GRANDE DO SUL. **Saúde (Santa Maria)**, 2022.



DE BERNARDI, Carmen LB; BIEBERBACH, Emily Wagner; THOMÉ, Henrique Inácio. Avaliação da assistência farmacêutica básica nos municípios de abrangência da 17ª Coordenadoria Regional de Saúde do Rio Grande do Sul. **Saúde e sociedade**, v. 15, p. 73-83, 2006.

ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; VIEIRA-DA-SILVA, Lígia Maria. A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática. **Saúde em Debate**, v. 42, p. 331-340, 2018.

Gomes M, Barbosa EF. A técnica de grupos focais para obtenção de dados qualitativos. *Revista Educativa* 1999.

GOSENHEIMER, A. N. et al. Planejamento estratégico de um serviço de telecuidado farmacêutico para pacientes com asma: um estudo de implementação. **Revista Brasileira de Farmácia Hospitalar e Serviços de Saúde**, v. 12, n. 3, p. 654, 22 set. 2021.

GUILHERME, Janaina Alves; MASSUDA, Ely Mitie; YAMAGUCHI, U. M. Avaliação dos serviços de saúde para satisfação dos usuários: estudo cienciométrico. **J Health Sci Inst**, v. 34, n. 2, p. 93-97, 2016.

LIMA, Fabiana Rodrigues et al. Comunicação entre profissionais de saúde e pessoas com anemia falciforme: revisão integrativa. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 4, p. e47611427673-e47611427673, 2022.

PAIVA, Gabriella Silvestre et al. O conhecimento de crianças e adolescentes com anemia falciforme sobre seu autocuidado. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 7, p. e27311729934-e27311729934, 2022.

PEREIRA, Marilda de Oliveira. Prática assistencial de enfermagem: humanização no cuidar. **Temas em Saúde**, v. 17, n. 3, p. 163-73, 2017.

RODRIGUES, G. DE F. P. Atenção farmacêutica no tratamento de transtornos alimentares. **Revista Acadêmica Conecta FASF**, v. 3, n. 1, 18 jun. 2018.

SECRETARIA DA SAÚDE – RS. **Programa Cuidar +**, 2021. Disponível em: <https://saude.rs.gov.br/programa-cuidar-mais>. Acesso em: 02/12/2022

SILVA, Ana Paula Antoniassi da et al. Adesão ao tratamento medicamentoso e capacidade para o autocuidado de pacientes com hipertensão arterial. **Arq. Ciênc. Saúde**, v. 23, n. 2, p. 76-80, 2016.

SILVA, Daniela Álvares Machado et al. A prática clínica do farmacêutico no núcleo de apoio à saúde a família. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 16, p. 659-682, 2018

SOEIRO, Orlando Mario et al. Satisfação de usuários com serviços da assistência farmacêutica na atenção primária no Brasil. **Revista de Saúde Pública**, v. 51, 2017.