

## **SATISFAÇÃO E ACOLHIMENTO DE USUÁRIOS DE DROGAS PELOS PROFISSIONAIS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.**

CAMILA FEIJÓ LUFT<sup>1</sup>; PAOLA DE OLIVEIRA CAMARGO<sup>2</sup>; ANDREZA ERDMANN  
FURTADO<sup>3</sup>; VALÉRIA CRISTINA CRISTELLO COIMBRA<sup>4</sup>; MICHELE  
MANDAGARÁ DE OLIVEIRA<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – *camila.feijoluft@gmail.com*

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – *paolacamargo01@hotmail.com*

<sup>3</sup>Universidade Federal de Pelotas – *deza\_ef@hotmail.com*

<sup>4</sup>Universidade Federal de Pelotas – *valeriacoimbra@hotmail.com*

<sup>5</sup>Universidade Federal de Pelotas – *mandagara@hotmail.com*

### **1. INTRODUÇÃO**

A satisfação do usuário com o serviço de saúde que lhe é prestado tem sido, nos últimos tempos, motivo de interesse entre pesquisadores, já que os usuários são importantes fontes de informações para a criação de programas e de avaliações, para que o cuidado seja prestado cada vez mais de forma satisfatória. Historicamente, o cuidado oferecido a pacientes usuários de substâncias psicoativas era prestado por assistência psiquiátrica, que era marcada pelo desrespeito aos direitos humanos e pela má qualidade do atendimento (MIRANDA; VARGAS, 2009).

No momento em que foi reconhecida a importância de superar o atraso histórico relacionado às políticas de saúde pública voltada diretamente aos usuários de substâncias psicoativas, o Ministério da Saúde definiu uma nova política que garante o cuidado integral a estes indivíduos (GONÇALVES; TAVARES, 2007).

A política de Atenção a Usuários de Álcool e Outras Drogas tem como alguns de seus principais objetivos a garantia de que os usuários tenham acesso a medicamentos, tenham atenção na comunidade em que vivem, fornecer informações, unir a comunidade, as famílias e os usuários, acompanhar a saúde mental na comunidade, criar programas específicos e dar maior incentivo às pesquisas relacionadas à saúde mental (BRASIL, 2003).

Uma barreira que interfere de forma direta no cuidado ao usuário de substâncias psicoativas é o estigma dos profissionais de saúde em relação à dependência do paciente, que passa a vê-lo, muitas vezes, como um ser humano violento e responsável por sua situação (RONZANI; NOTO; SILVEIRA, 2014).

É importante pensar em políticas de saúde e em profissionais capazes de atender estes usuários fora do âmbito do estigma e preconceito, valorizando as suas possibilidades, conseguindo realizar um acolhimento de forma integral e humanizada, contemplando um olhar diferenciado e objetivando atender as demandas que o usuário necessitar (CAMARGO, 2014).

Diante disto, este estudo tem como objetivo identificar até que ponto os usuários de substâncias psicoativas se sentem acolhidos e respeitados ao procurar os serviços de saúde quando necessitam e se os profissionais de saúde compreendem e escutam as suas necessidades.

### **2. METODOLOGIA**

O presente trabalho é de um estudo de corte transversal, exploratório, onde foram utilizados dados da pesquisa quantitativa “Perfil dos usuários de crack e

Padrões de Uso”, desenvolvida pela Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas, financiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) edital MCT/CNPq nº 041/2010. A população alvo foi constituída por usuários e ex-usuários de crack e outras drogas residentes no Município de Pelotas-RS e que eram acompanhados pelos Programas de Redução de Danos (PRD) e Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD) da cidade.

A prevalência de usuários de substâncias psicoativas foi desconhecida ( $p = 0,50$ ), admitiu-se um erro amostral de 4% ( $d=0,04$ ), tendo um nível de confiança de 95% ( $\alpha = 0,05$ ), o número de elementos em cada estrato foi proporcional ao total de usuários cadastrados nos Programas Redução de Danos ( $N=5.700$ ) e CAPS Ad ( $N=200$ ). Ao total foi constituída uma amostra de 681 pessoas, sendo o número final de 505 questionários válidos e 176 recusas. Das entrevistas válidas, 436 sujeitos eram do PRD e 69 do CAPS AD. O instrumento para coleta foi constituído de entrevista, realizada após leitura e concordância do termo de consentimento livre e esclarecido, que garantiu total anonimato do sujeito.

Para este trabalho foram utilizadas duas questões do questionário principal, sendo estas: “Até que ponto a pessoa que te atendeu no serviço de saúde pareceu compreender o seu problema?”, tendo como opções de respostas “Não me compreendeu”, “mais ou menos”, “me compreendeu” e “não se aplica” e “Até que ponto você sentiu que foi tratado com respeito e dignidade apropriados pela equipe de saúde no serviço de saúde?”, tendo como opções de respostas “Não me compreendeu”, “mais ou menos”, “me compreendeu” e “não se aplica”.

A análise dos dados foi realizada utilizando o software STATA v.12 e a pesquisa seguiu os princípios éticos da Resolução COFEN nº 311/2007 e resoluções 196/96 e a 466/12 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas de Pelotas recebendo o parecer nº 301/2011.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A tabela abaixo expõem dados da pesquisa e segue com discussão baseada em referenciais teóricos.

**Tabela 1** – Relação do usuário de drogas com os profissionais dos serviços de saúde onde foram atendidos. (n=505)

	Frequência	%
<b>Profissional compreendeu o problema</b>		
Não me compreendeu	38	7,5
Mais ou menos	33	6,5
Me compreendeu	419	83,0
Não se aplica	15	3,0
<b>Tratado com respeito pela equipe de saúde</b>		
Não me senti respeitado	29	5,7
Mais ou menos	39	7,7
Me senti respeitado	422	83,6
Não se aplica	15	3,0

**Fonte:** Projeto de pesquisa “Perfil dos usuários de crack e padrões de uso – Pelotas 2014”

A tabela acima descreve a forma com que os usuários de substâncias psicoativas se sentiram ao serem atendidos pelos profissionais de saúde. Podemos perceber que a maioria destes indivíduos se sentiu compreendido (83%) e respeitado (83,6%), porém, podemos perceber também que há uma porcentagem significativa de usuários que não foram compreendidos ou totalmente compreendidos (14%) e respeitados ou totalmente respeitados (13,4%) pelos profissionais que lhe prestaram cuidado, o que chama atenção, visto que todos os indivíduos deveriam ser tratados da mesma forma ao procurarem algum serviço de saúde.

De acordo com Barros (2007) as atitudes dos profissionais vêm sendo positivas quando se trata do uso de drogas e dos usuários de uma maneira geral. Observa-se uma melhor aceitação dos profissionais diante deste público e de acordo com os dados obtidos através da pesquisa “Perfil dos usuários de crack e padrões de uso”, este fato pode ser confirmado também com os participantes desta pesquisa.

Porém, de acordo com Brasil (1990) um dos princípios básicos do Sistema Único de Saúde é a integralidade do cuidado prestado, o que garante assistência contínua e articulada com ações e serviços de prevenção e cura, individual ou coletiva, para cada caso em todos os níveis de complexidade, o que nos impossibilita ignorar o fato de que 7,5% dos indivíduos entrevistados não se sentiram compreendidos e 6,5% não se sentiram totalmente compreendidos pelos profissionais que prestaram cuidados a estes usuários. Além da falta de compreensão, 5,7 % dos indivíduos não se sentiram respeitados e 7,7% não se sentiram completamente respeitados por estes profissionais, o que mostra que ainda há presença de estigmas e preconceito relacionado à problemática do uso de substâncias psicoativas.

Os profissionais de saúde que atuam nos programas dirigidos aos usuários de álcool e outras substâncias psicoativas devem ser extremamente éticos na questão de lidar com este problema, livres de estigmas ou qualquer tipo de descriminalização para com os usuários, visando o tratamento integral do mesmo (RONZANI; NOTO; SILVEIRA, 2014).

Apesar de os indivíduos do presente estudo já terem acessado o serviço de saúde, é importante salientar que segundo Ronzani, Noto e Silveira (2014) muitos usuários de substâncias psicoativas encontram dificuldades para dar o primeiro passo em busca de cuidados profissionais, devido à estigmatização que sofrem, tendo como consequência o preconceito internalizado do usuário e desencadeando queda na autoestima e na autoeficácia do tratamento, fazendo com que o indivíduo acredite que não há benefício em seu tratamento, visto que se sente incapaz, então o mesmo passa a acreditar que não há razões para buscar sua recuperação.

#### **4. CONCLUSÕES**

A partir da literatura consultada, podemos observar o empenho para que a problemática do uso de substâncias psicoativas seja enfrentada como um problema de saúde pública, e não apenas como escolha e consequentemente, total responsabilidade dos usuários. Através dos dados da pesquisa “Perfil dos Usuários de Crack e Padrões de Uso” identificamos uma importante relação positiva entre usuários e os profissionais que lhe prestaram algum tipo de cuidado.

Apesar de ter obtido respostas, em sua maioria, positivas, podemos concluir, também através dos dados obtidos pela pesquisa e literatura consultada, que alguns dos principais princípios do SUS (equidade e integralidade) por vezes não são respeitados, visto que observamos uma quantidade significativa de usuários que não

se sentiram acolhidos da forma que esperavam, mostrando que apesar de existir uma política que garante o cuidado integral a estes indivíduos, o que torna a presença de estigmas e preconceitos inadmissível, estas barreiras ainda são enfrentadas por usuários de substâncias psicoativas na busca pelos serviços de saúde.

Precisamos pensar na ampliação da oferta dos serviços de saúde aos usuários de drogas e principalmente em um atendimento e acolhimento de forma humanizada e integral por parte dos profissionais de saúde, sanando possíveis lacunas na forma como esta população é tratada, lembrando que ao procurar os serviços de saúde estas pessoas desejam e merecem serem respeitadas e compreendidas, tirando o foco apenas no uso da substância e sim enxergando o usuário de forma subjetiva e singular, como um ser humano e não apenas como um usuário de drogas.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARROS, M. A.; PILLON, S. C. Atitudes dos profissionais do Programa Saúde da Família diante do uso e abuso de drogas. **Esc Anna Nery**, v. 11, n. 4, p. 655-62, 2007.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretária Executiva. Coordenação Nacional de DST e AIDS. **A política do ministério da saúde para a atenção integral a usuários de álcool e outras drogas**. Brasília: Ministério da Saúde. 2003. 60p.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Lei nº 8.080**, 1990. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/legislacao/lei8080.htm>>.

CAMARGO, P.O. **A visão da mulher usuária de cocaína/crack sobre a experiência da maternidade: vivência entre mãe e filho**. 2014. 121f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Curso de Pós-graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Pelotas.

GONÇALVES, S. S. P. M.; TAVARES, C. M. M. Nurse acting in the attention to the user of alcohol and other drugs in the extra hospital services. **Escola Anna Nery**, v. 11, n. 4, p. 586-592, 2007.

MIRANDA, S. P.; VARGAS, D. Satisfação de pacientes de um centro de atenção Psicossocial álcool e drogas com o atendimento do enfermeiro. **SMAD. Revista eletrônica saúde mental álcool e drogas**, v. 5, n. 2, p. 1-15, 2009.

RONZANI, T.M., et.al. **Reduzindo o estigma entre usuários de drogas: guia para profissionais e gestores** – Juiz de Fora: Editora UFJF, 2014. 24p.