

## O DESENVOLVIMENTO DA HABILIDADE EM COMUNICAÇÃO MÉDICO-PACIENTE NA GRADUAÇÃO MÉDICA: EXPERIÊNCIA DO UNILUS.

Gabriela Leite Monteiro BORGES<sup>1</sup>; Jenifer Baccaro MATOS<sup>1</sup>; Laís Monteiro VAZAMI<sup>1</sup>; Letícia Harumi SUMITA<sup>1</sup>; Lígia Ferrache SMOLKA<sup>1</sup>; Lisandra Gonzalez Porta NOVA<sup>1</sup>; Michele Baziotti MAN<sup>1</sup>; Victória Jardim Koury LOPES<sup>1</sup>; Walesca SILVA<sup>1</sup>  
Elaine Bestane BARTOLO<sup>2</sup>; Maria Aparecida Pedrosa dos SANTOS<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Centro Universitário Lusíada – Autores: Curso de Medicina, Núcleo Acadêmico de Estudos e Pesquisas em Psicologia e Saúde Mental, mih\_baziotti@hotmail.com

<sup>2</sup> Centro Universitário Lusíada – Orientadoras: Núcleo Acadêmico de Estudos e Pesquisas em Psicologia e Saúde Mental / Anestesia, Reanimação e Dor, elabartolo@Hotmail.com

### Introdução

A qualidade de serviços de cuidado à saúde compreende dois domínios: técnico e interpessoal. Os pacientes quase sempre conhecem pouco sobre os aspectos da qualidade técnica, mas em geral, não tem dificuldade de avaliar o lado interpessoal (URDAN, 2001).

É um consenso na literatura nacional e internacional que **a qualidade da relação médico-paciente favorece o diagnóstico e adesão ao tratamento**, e que quando ela não é bem-sucedida o paciente pode ficar mais reticente a confiar no profissional e, assim não dividir informações, muitas vezes, importantes e não seguir suas orientações. Tendo em vista a grande importância dessa relação devido a sua repercussão na saúde e a escassez de pesquisas científicas que abordem o tema, surgiu o interesse em investigar essa relação médico-paciente na visão daqueles que acabaram de passar por um atendimento médico no HGA - Hospital Guilherme Álvaro em Santos, já que é um hospital escola.

**O objetivo desse trabalho é apresentar como foi feita a investigação do grau de satisfação e insatisfação dos pacientes e alguns dos aspectos dessa avaliação na visão dos pacientes que foram atendidos no Hospital Guilherme Álvaro nos períodos de outubro e novembro de 2014 e fevereiro à junho de 2015.**

### Metodologia

Foi aplicado um questionário fechado aos pacientes que acabavam de sair de um atendimento médico, fosse primeira consulta, retorno ou acompanhamento sistemático e, que aceitassem participar da pesquisa, totalizando 364. O questionário continha alguns dados de identificação, mas não o nome do paciente nem do médico, apenas a especialidade. Além disso, contava com 20 questões sobre o atendimento e a relação médico-paciente, e este último era estimulado a atribuir uma nota de zero a dez para cada pergunta apresentada. Não se optou pelo auto preenchimento, quem preencheu os questionários foram os estudantes do curso de Medicina do UNILUS, para que fosse possível não ter perdas por preenchimento incorreto ou incompleto, para que pudessem ser incluídos os semi e os analfabetos e também para contribuir com a formação humanística dos alunos envolvidos, uma vez que ao colherem os dados, automaticamente, acabam fazendo uma reflexão sobre diversos quesitos da relação médico-paciente. Este trabalho é um recorte dessa pesquisa ampla e apresenta alguns dados em forma de gráficos e comentários sobre as conclusões iniciais. Conforme a nota foi atribuído um conceito que norteou a construção dos gráficos, de zero a três, considerado péssimo, quatro e cinco regular, seis e sete bom, oito e nove muito bom e dez excelente.

### Resultados

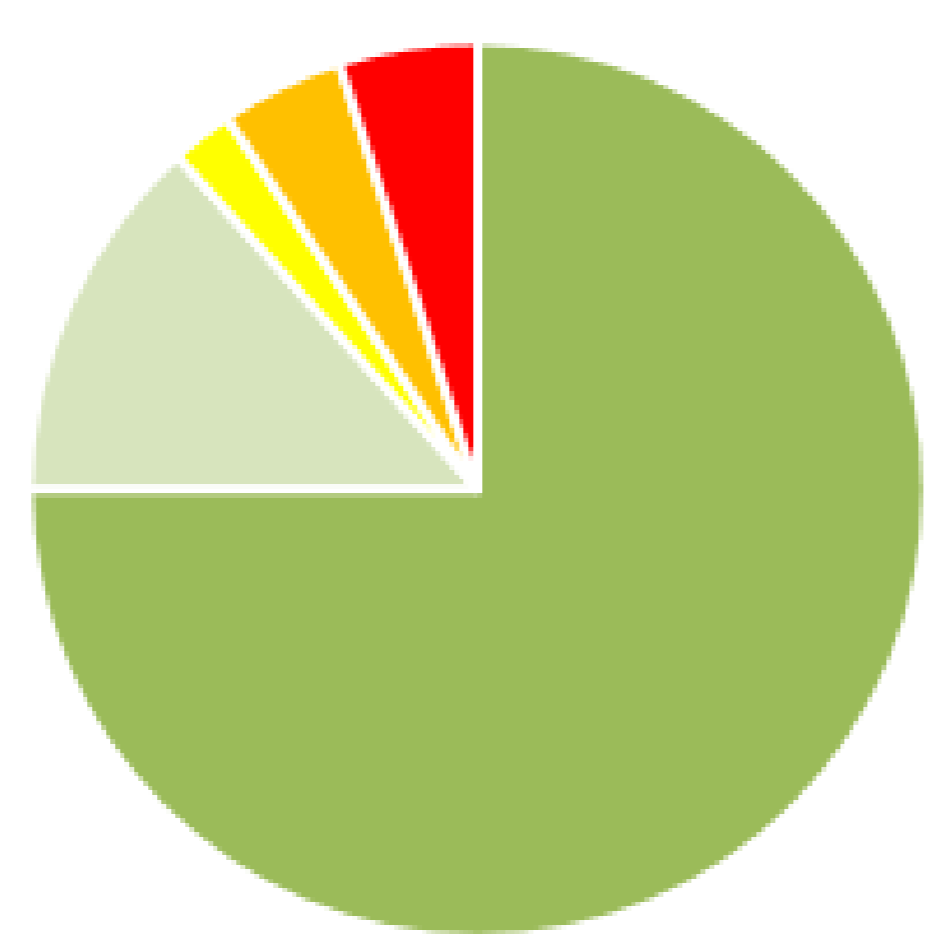
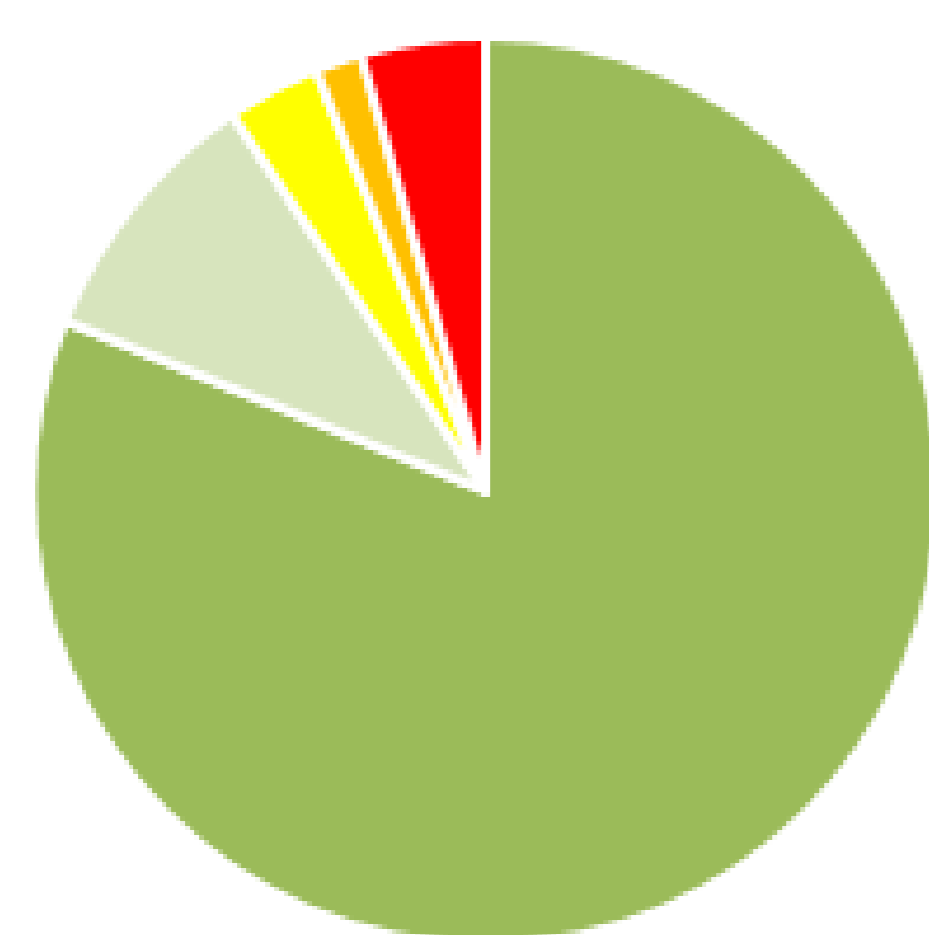
Os resultados iniciais mostraram que **a maioria dos pacientes está muito satisfeita com a qualidade do atendimento médico no HGA**, contrariando inicialmente a hipótese levantada na pesquisa, a de que os pacientes atendidos em consulta na rede pública de saúde têm queixas com relação ao tratamento e atenção que o médico dispensa a eles durante o atendimento. A seguir alguns gráficos que demonstram a satisfação dos pacientes.

Questão 2 – Durante o atendimento o médico foi atencioso?

Questão 3 – O médico lhe deixou fazer pergunta?

Questão 2

Questão 3



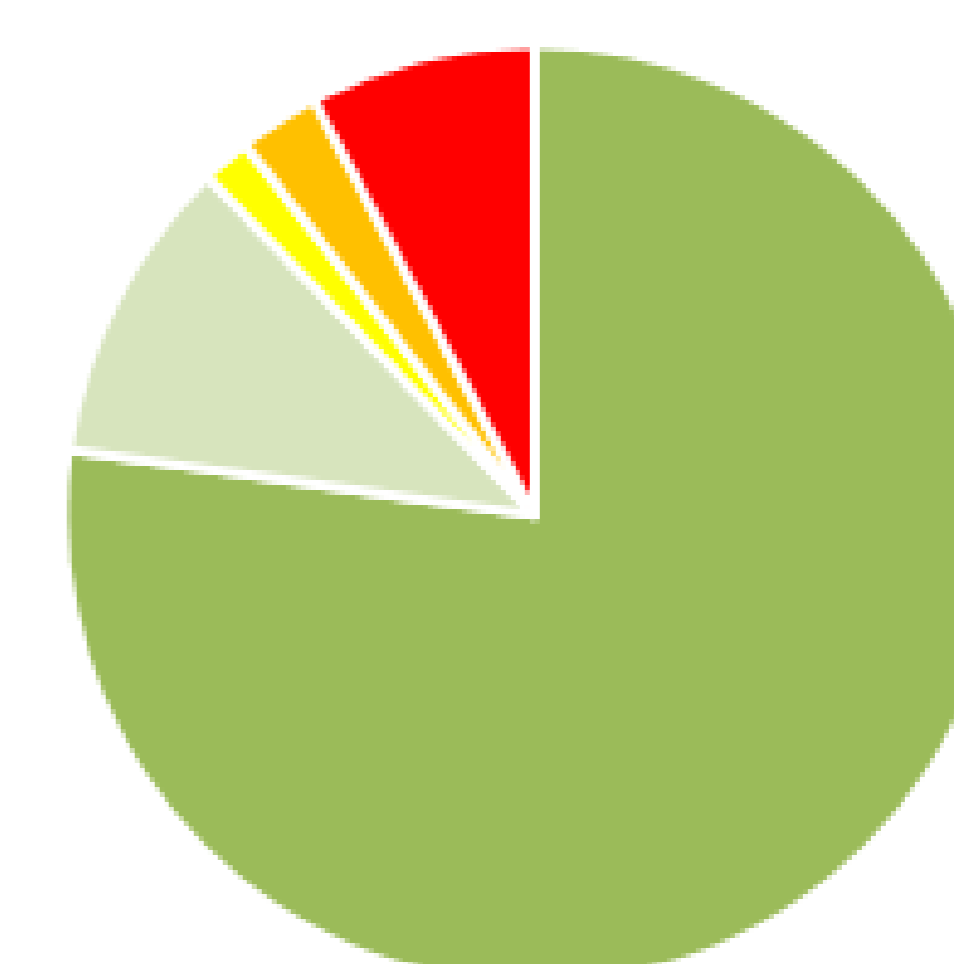
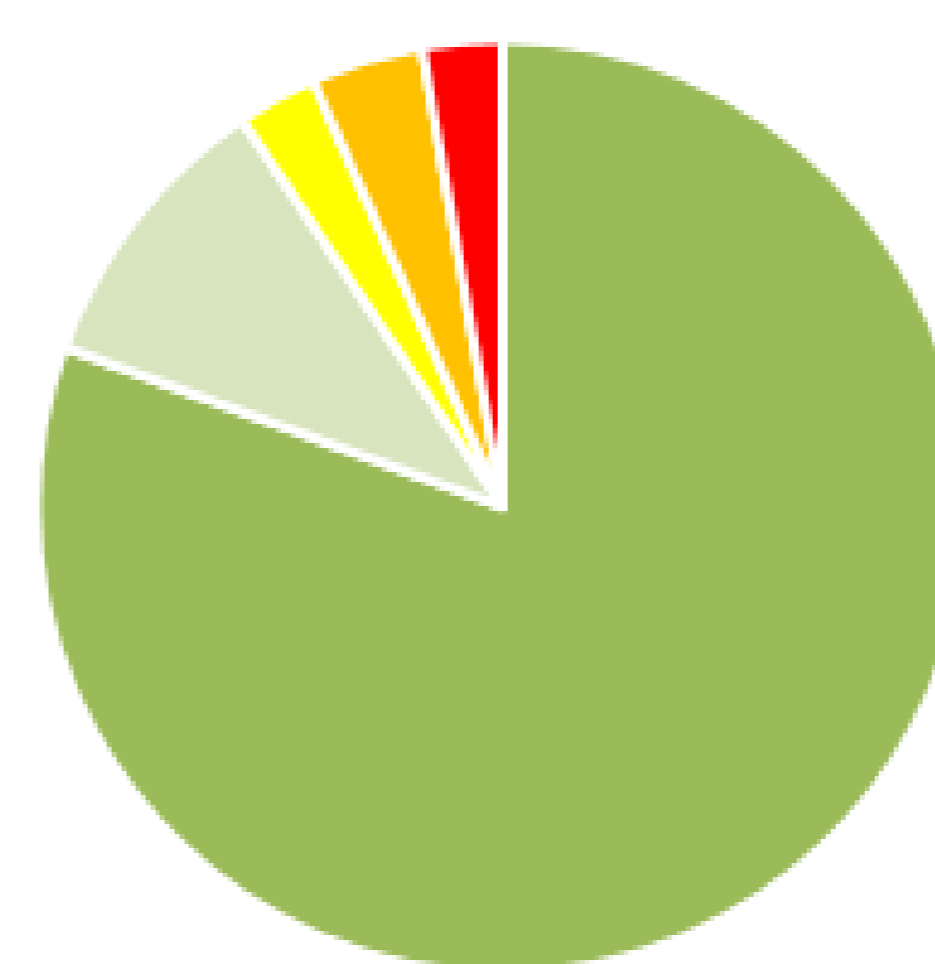
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Péssimo

Questão 5 – Você acha que o médico compreendeu suas queixas?

Questão 9 – O médico lhe examinou cuidadosamente?

Questão 5

Questão 9



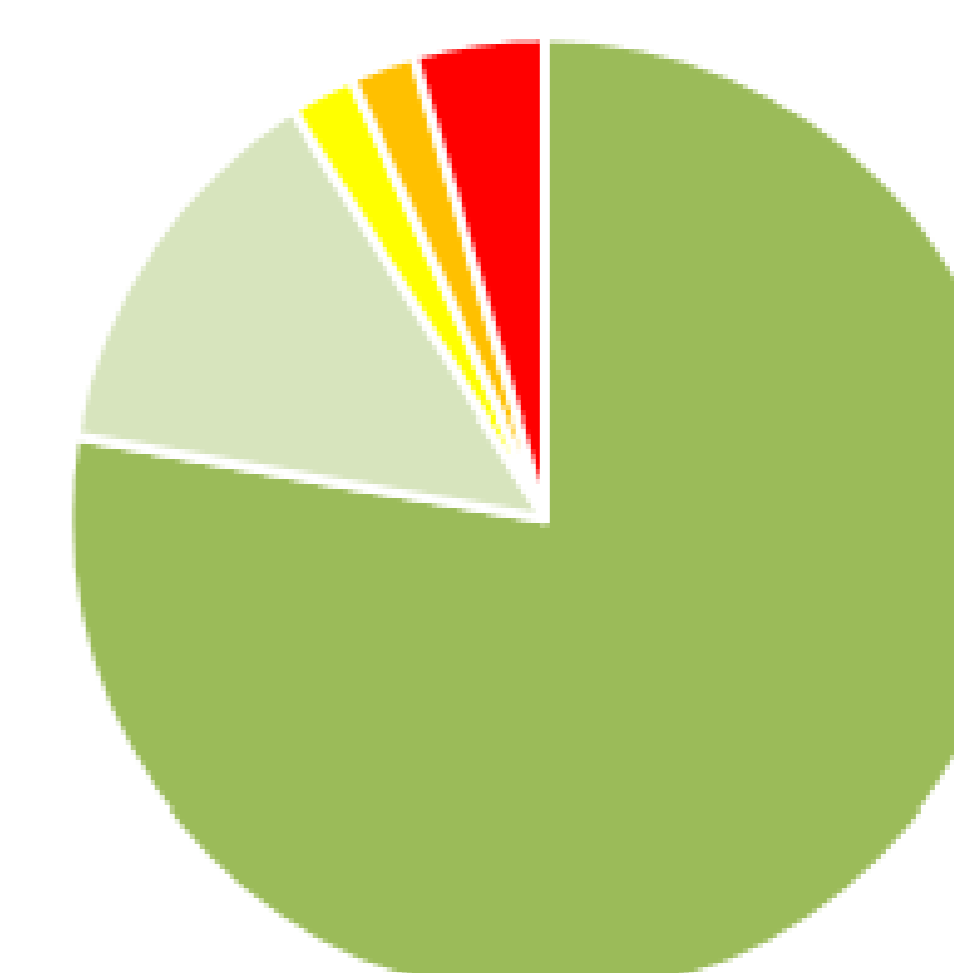
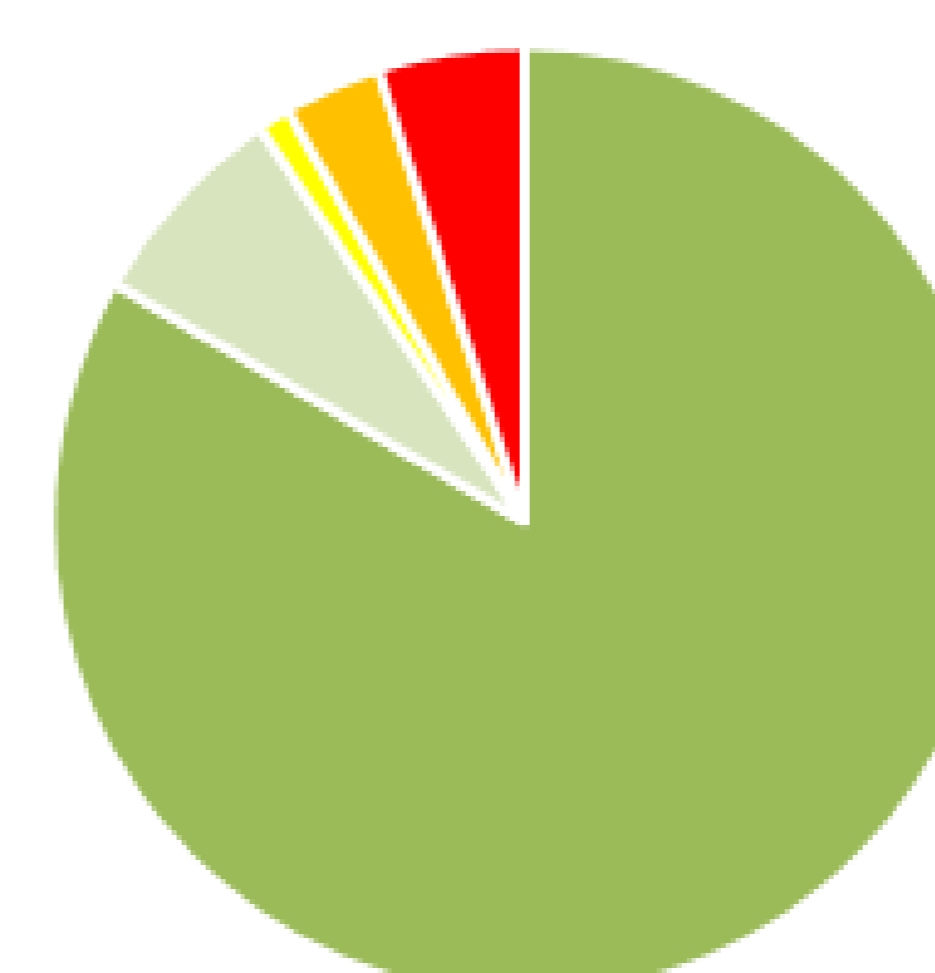
■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Péssimo

Questão 18 – Você confiou no seu médico?

Questão 19 – Qual a avaliação geral do atendimento médico?

Questão 18

Questão 19



■ Excelente ■ Muito Bom ■ Bom ■ Regular ■ Péssimo

Em todas as seis questões avaliadas o nível de satisfação dos pacientes é alto, acima de 80%, enquanto o nível de insatisfação fica abaixo dos 10% com exceção das questões 3 e 9, que excedem um pouco essa porcentagem. Portanto, **se algo pode ser melhorado diz respeito a alguns médicos examinarem mais cuidadosamente seus pacientes e darem maior liberdade para que eles possam se sentir mais à vontade para fazer perguntas.**

### Conclusão

Os médicos que atendem no ambulatório do Hospital Guilherme Álvaro, em sua maioria, conseguem estabelecer uma relação médico-paciente adequada e satisfatória, assim como os médicos residentes e os alunos do curso de Medicina do UNILUS, o que é bastante relevante e importante, principalmente por ser um hospital escola que repassa conceitos e formas de agir.

### Referências bibliográficas

ABDO, C.H.N. *Armadilhas da Comunicação*. São Paulo: Editora Lemos, 1996.

MARTIN, C. *Perspectivas da relação médico-paciente*. Porto Alegre: Artmed, 2011.

VINAGRE, J.F.M. *Médicos brasileiros são bem avaliados*. CFM – Conselho Federal de Medicina. Ano XXVII. N.204, p6, jan. 2012.

URBAN, A.T. *A Qualidade de serviços médicos na perspectiva do cliente*. Revista de Administração de Empresas. V.41, n.4, p. 44-55, out/dez/2001

#### AGRADECIMENTOS:

- AOS PACIENTES QUE COLABORARAM COM A PESQUISA
- AOS PROFISSIONAIS QUE COLABORAM PARA QUE O HGA TENHA UM NÍVEL DE EXCELÊNCIA COM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO MÉDICO PACIENTE.
- AO CENTRO UNIVERSITÁRIO LUSÍADA /UNILUS PELO APOIO E INCENTIVO

### Promoção

Centro Universitário Lusíada – UNILUS

Programa de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão do UNILUS - PPGPE

Comitê Institucional de Iniciação Científica do UNILUS - COIC

Núcleo Acadêmico de Estudos e Pesquisas em Educação e Tecnologia do UNILUS - NAPET