



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE ATENDIDO POR UNIVERSITÁRIOS E SUAS ABORDAGENS- REVISÃO INTEGRATIVA

Emanuelle Aronoele de Castro Vasconcelos¹

Geraldo Bezerra da Silva Junior^{1,2}

¹Programa de Pós-Graduação em Ciências Médicas, Universidade de Fortaleza

²Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva, Universidade de Fortaleza

E-mail: manucastrovasc@gmail.com

Resumo

A satisfação dos pacientes é um importante aspecto relacionado ao cuidado centrado no paciente e, dessa forma, está bastante ligada às discussões que abordam a qualidade do cuidado. Este trabalho tem o objetivo compreender a relação entre o grau de satisfação dos pacientes usuários de serviços de clínicas-escola e sua influência na educação médica, além identificar métodos disponíveis na literatura existente de avaliação da satisfação do paciente. Trata-se de uma revisão integrativa, em que, para a seleção dos artigos, realizou-se uma busca em três bases de dados: SCIELO, LILACS e BIREME. Os critérios de inclusão foram: artigos publicados em língua portuguesa ou inglesa, com texto disponível na íntegra, no período de 2000 até 2014. Os critérios de exclusão foram: artigos que não estavam relacionados ao tema proposto e teses. Os resultados desse estudo evidenciam que a opinião dos pacientes pode ser fundamental como instrumento de avaliação dos estudantes da área da saúde. Esta avaliação, se interpretada como um todo, pode gerar traços do comportamento de estudantes que precisam ser aperfeiçoados, envolvendo, assim, uma maior atenção por parte dos professores, do projeto pedagógico e da escola de saúde.

Palavras-chave: Continuidade da Assistência ao Paciente. Percepção. Serviços de Saúde.



Introdução

Historicamente, no Brasil, até os anos 1980, os hospitais universitários constituíam-se, exclusivamente, como hospitais-escola, priorizando o atendimento àqueles cidadãos que não eram credenciadas no Instituto Nacional de Assistência Médica e Previdência Social (INAMPS), ou seja, que não possuíam trabalho formal. Após o movimento pela Reforma Sanitária, no final dessa mesma década, que resultou na criação do Sistema Único de Saúde (SUS), os hospitais universitários passaram a fazer parte dessa rede de serviços (SANAVIO S.A, MANSINHO L.S; SCATTOLIN F.A.A, 2009).

Diante de aspectos políticos, éticos, financeiros e organizacionais, observou-se a necessidade de trazer em pauta o aspecto da Humanização em Saúde, questionando o modelo de qualidade dos cuidados de saúde em busca de uma maior integração com os princípios do SUS. Assim, objetiva-se um maior compromisso político visando a mudanças efetivas que possibilitem novas realidades nos cuidados de saúde (NORA C.R.D.; JUNGES J.R, 2013).

As Diretrizes Curriculares do Ensino em Saúde mais recentes refletem um progresso na elaboração coletiva de um amplo entendimento do processo saúde-doença, já que objetivam conciliar a formação profissional com as necessidades dos serviços de saúde no Brasil. Dentre diversas premissas, estão presentes o ensino e a pesquisa; a assimilação entre teoria e prática; a introdução supervisionada de alunos em atividades nos serviços de saúde e o incentivo à contribuição ativa destes estudantes na formação do conhecimento (NOGUEIRA MI, 2009).

Não pode haver ensino para as profissões da área da saúde sem o paciente e, muitas vezes, o melhor ensino é proporcionado exatamente pelo paciente (LAKE F.R; RYAN G, 2004). A assistência à saúde deve ultrapassar os limites da ciência, sendo substancialmente humanística, e o paciente, visto, muitas vezes, unicamente por sua doença, precisa ser considerado psíquica, social e emocionalmente (SILVA JUNIOR et al, 2014). Assim, a preocupação com a opinião do paciente tem crescido muito, atualmente, no que diz respeito ao planejamento e à promoção de cuidados em saúde, já que se tem focado bastante no desenvolvimento de métodos para envolver



pacientes na avaliação desses serviços de atenção à saúde.

Por isso, avaliar a satisfação dos pacientes que estão sob cuidados em saúde é importante por várias razões. Dentre elas, está uma maior compreensão de como esses lidam com a doença e de como se sentem. Além disso, esse retorno por parte dos pacientes é essencial para que se ressaltem os pontos positivos dos serviços e se descubra onde há falhas, para que sejam feitas melhorias nos serviços e para um planejamento eficaz das políticas públicas relacionadas ao setor de saúde.

Materiais e Métodos

Esse estudo possui caráter bibliográfico, visto que foram analisados vários registros disponíveis na literatura a fim de coletar e analisar informações sobre o tema proposto. Foram analisados artigos no período do ano 2000 ao ano de 2014, utilizando como base de dados as plataformas de pesquisa Lilacs, Bireme e Scielo, utilizando-se as palavras-chave “continuidade da assistência ao paciente”, “percepção” e “serviços de saúde”. Foram selecionados como critérios de inclusão os artigos publicados em inglês e português que apresentaram resumos disponíveis nas bases de dados escolhidas e disponibilidade dos mesmos na íntegra. Como critérios de exclusão foram utilizados artigos que não estavam relacionados ao tema proposto e teses.

Resultados e Discussão

Segundo Sanavio e colaboradores (2009) os hospitais universitários estão relacionados a universidades públicas ou conveniadas, caracterizando-se como um centro de excelência, tanto no ensino, como em serviços de saúde mais complexos. Nestes hospitais, é fundamental que o conjunto: professores, funcionários e alunos constantemente aprimorem seus comportamentos e que se mantenham firmes em seus compromissos em busca de seguirem alguns princípios fundamentais para um bom serviço, como princípios da justiça e da equidade.

De acordo com Munoz e colaboradores (2011), quando os acadêmicos estão atuando nestas unidades, estão vivenciando um momento de construção teórico- prática que prepararam o aluno para o cuidado do paciente, abordando questões indispensáveis na arte médica. Assim, não basta apenas que o aluno saiba atuar clinicamente; ele precisa, também, saber lidar de maneira adequada com o paciente. Ainda hoje, muito se associa o êxito no tratamento de cuidados com o



paciente com os aspectos clínicos. A maioria dos estudos sobre a aceitação dos pacientes com relação aos estudantes de Medicina está ligada à questão do ensino, enquanto que a satisfação do paciente com relação ao cuidado, que é uma questão muito importante, parece não ter tanta relevância (BENSON J et al, 2005). Questionários e outros instrumentos são largamente empregados por profissionais para verificar a situação de saúde do paciente ou as consequências do tratamento realizado. Entretanto, o contentamento do paciente é, também, um aspecto envolvido no cuidado de pessoas e, ainda hoje, pouco valorizado. Assim, verificar a qualificação do cuidado com o paciente tem sido um meio de avaliação do conhecimento, da experiência e das habilidades do profissional de saúde (GOLDSTEIN MS et al, 2000, p.853 apud SUDA EY et al, 2009, p. 126).

Por isso, a opinião dos pacientes vem sendo utilizada como um importante parâmetro para melhorar a qualidade dos serviços de saúde. A eficácia dos serviços de saúde é, de alguma forma, estabelecida pela satisfação dos usuários com os serviços. Satisfação essa que apresenta variadas dimensões, ou seja, é possível um paciente estar muito satisfeito com um ou mais aspectos de um atendimento/sessão de tratamento e, ao mesmo tempo, pode estar insatisfeito com outras questões (LINDER S; STRUENING EL., 1985, p. 42 apud SUDA EY et al, 2009, p. 126). Assim, algumas pesquisas discutem a relevância de se valorizar a visão dos pacientes para qualificar o atendimento e mostram que pacientes mais satisfeitos estão mais susceptíveis a aceitarem o tratamento, a pormenorizar informações clínicas e a darem continuidade no serviço (RAO KD et al, 2006).

As avaliações realizadas por pacientes podem ser utilizadas como forma de *feedback*, segundo Evans e seus colaboradores (2007), para que os alunos adequem/modifiquem seu comportamento.

Um método bastante interessante de avaliação é A Escala da Percepção do Paciente (*"Patient Perception Scale"*). Ela é utilizada para verificar a percepção do paciente no que diz respeito à satisfação com relação ao atendimento da equipe de saúde (Loyola, 2004). Para alcançar o destaque esperado da avaliação, ela deve ser vasta, incidindo sobre todos as dimensões que compõem a formação do profissional, ou seja, suas habilidades afetivas, cognitivas e psicomotoras, assim como os aspectos clínicos que são muito importantes por envolverem o contato com os pacientes (ZEFERINO AMB et al, 2009).

Segundo Choudhury e colaboradores (2006), a importância da experiência clínica na



educação médica não deve ser exagerada, sendo fundamental o envolvimento do paciente na educação médica.

Conclusão

A opinião dos pacientes pode ser fundamental como instrumento de avaliação dos estudantes da área da saúde. Esta avaliação, se interpretada como um todo, pode gerar traços do comportamento de estudantes que precisam ser aperfeiçoados, envolvendo, assim, uma maior atenção por parte dos professores, do projeto pedagógico e da escola de saúde.

Agradecimentos

Agradecemos à Universidade de Fortaleza pela constante apoio com a realização do III Simpósio de Pesquisa em Ciências Médicas e outras estratégias que incentivam o crescimento pessoal e profissional de seus docentes, seguindo a premissa do “ensinando e aprendendo”.

Referências

BENSON J; QUINCE T; HIBBLE A; FANSHAW T; EMERY J. Impact on patients of expanded, general practice based, student teaching: observational and qualitative study. **BMJ**. Vol. 331, p. 7508, 2005.

CHOUDHURY TR; MOOSA AA; CUSHING A; BESTWICK J. Patients' attitudes towards the presence of medical students during consultations. **Medical Teacher**. vol. 28, n. 7, p. 198–203, 2006.

EVANS RG, EDWARDS A, EVANS S, ELWYN B, ELWYN G. Assessing the practicing physician using patient surveys: a systematic review of instruments and feedback methods. **Fam Pract**. vol. 24, n. 2, p.117-127, 2007.

GOLDSTEIN MS, ELLIOTT SD, GUCCIONE AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. **Phys Ther**. vol. 80, n. 9, p. 853-863, 2000.

LAKE F.R; RYAN G. Teaching on the run tips 4: teaching with patients. **The Medical Journal of Australia**. vol. 181 , n. 3, p. 158-159. 2004.

LINDER-PELZ S; STRUENING EL. The multidimensionality of patient satisfaction with a clinic visit. **J Community Health**. vol. 10, n. 1, p. 42-54, 1985.

III SIMPÓSIO DE PESQUISA EM CIÊNCIAS MÉDICAS



MUÑOZ R.L.S.; SILVA I.B.A.; MAROJA J.L.S. Experiência do Estudante de Semiologia Médica em Aulas Práticas com o Paciente à Beira do Leito. **Rev Bras Educ Med.** vol.35, n. 3, p. 376-381, 2011.

NOBLE LM, KUBACKI A, MARTIN J, LLOYD M. The effect of professional skills training on patient-centredness and confidence in communicating with patients. **Med Educ.** vol 41, n. 5, p. 432-440, 2007.

NOGUEIRA MI. As Mudanças na Educação Médica Brasileira em Perspectiva: Reflexões sobre a Emergência de um Novo Estilo de Pensamento. **Rev. Bras. Educ. Med.** vol. 33, n.2, p. 262-270, 2009.

NORA C.R.D.; JUNGES J.R. Humanization policy in primary health care: a systematic review. **Rev. Saúde Pública.** vol. 47, n.6, p. 2, 2013.

RAO KD, PETERS DH, BADEEN-ROCHE K. Towards patient-centered health services in India - a scale to measure patient perception of quality. **Int J Qual Health Care.** vol. 18, n. 6, p.414-421, 2006.

SANAVIO S.A; MANSINHO L.S; SCATTOLIN F.A.A. As Representações Sociais dos Pacientes em Relação ao Atendimento Prestado por Estudantes. **Rev. Fac. Ciênc. Méd.** Sorocaba, vol. 11, n. 3, p. 24, 2009.

SILVA JUNIOR G.B.; DUARTE R.P.; MENEZES A.R et al. Percepção de Pacientes em Aulas Práticas. **Rev. Bras. de Educ. Méd.** vol.38, n.3, p. 382. 2014.

SUDA EY; UEMURA MD; VELASCO E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. **Fisioterapia e Pesquisa.** São Paulo, v.16, n.2, p.126-131, abr./jun, 2009.

ZEFERINO AMB; TROCON LEA; HAMAMOTO FILHO PT; GOMES GT, COELHO S; GROWCHES R. Avaliação do Estudante de Medicina. **Cadernos ABEM.** Vol. 5, p. 32-35, 2009.