

PERCEPÇÃO DE PACIENTES QUANTO À HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO MÉDICO

PERCEPTION OF PATIENTS REGARDING HUMANIZATION IN MEDICAL CARE

Luciano Barreto Caldas,¹ Lucélia Batista Cunha Magalhães,² Luciene Lessa Andrade³

RESUMO

Objetivo: Avaliar a percepção dos pacientes sobre a humanização no atendimento médico, quanto à integralidade do atendimento e comparando a humanização dos médicos da clínica FTC, com os de fora da clínica FTC. **Métodos:** Trata-se de uma pesquisa descritiva, quantitativa e transversal, que foi realizada com pacientes na Clínica FTC – Ogunjá – Salvador/BA, no período de dezembro de 2018 a maio de 2019. Os dados foram obtidos através da aplicação do “Questionário da relação médico-paciente” (*Patient-doctor relationship questionnaire/PDRQ-9*). **Resultados:** O questionário foi aplicado em 100 pacientes com média de idade de 47,7 + 14,1 anos, sendo a maior parte destes do sexo feminino (70%). Quanto à afirmação relacionada com a ajuda proporcionada pelos médicos, 42 (84%) pacientes que já foram atendidos na clínica FTC julgaram como totalmente apropriada, em contrapartida apenas 26 (52%) pacientes que nunca foram atendidos na clínica FTC, consideraram a afirmação totalmente apropriada. Acerca do quanto os médicos são expansivos e comunicáveis, 50 (100%) pacientes que já foram atendidos na clínica FTC, consideraram como no mínimo, apropriada esta afirmação, enquanto 16 (32%) participantes do outro grupo, julgaram como no máximo, apropriada. No que se refere à afirmativa acerca da facilidade de acesso ao médico, ocorreu a maior discrepância da presente pesquisa, quando 49 (98%) pacientes que já foram atendidos na clínica FTC declaram tal afirmação como, no mínimo apropriada, enquanto que 25 (50%) pacientes que nunca foram atendidos na clínica FTC, julgaram como no máximo apropriada. **Conclusão:** Os médicos da clínica FTC foram melhor avaliados por seus pacientes, quando comparados a outros médicos, em sete das nove características pesquisadas, o que pode estar relacionado à oferta do componente curricular humanismo no currículo do curso de Medicina da UNIFTC, o qual vem contribuindo para a integralidade da relação médico-paciente na clínica FTC.

Descritores: Relação Médico-Paciente; Humanismo; Integralidade em Saúde.

ABSTRACT

Objective: To evaluate patients' perception of humanization in medical care, regarding the integrity of the attendance and comparing the humanization of physicians from the FTC clinic with those from outside the FTC clinic. **Methods:** This was a descriptive, quantitative and cross-sectional study that was carried out with patients in the FTC Clinic – Ogunjá - Salvador /BA from December 2018 to May 2019. Data were obtained through the Patient-doctor relationship questionnaire (PDRQ-9). **Results:** The questionnaire was applied in 100 patients with mean age of 47.7 ± 14.1 years, the majority of them being female (70%). Regarding the statement related to the help provided by physicians, 42 (84%) patients who were already treated at the FTC clinic consider it as totally appropriate, in contrast only 26 (52%) patients who were never attended at the FTC clinic, consider the statement totally appropriate. Regarding the extent to which physicians are expansive and communicable, 50 (100%) patients who have already been seen at the FTC clinic consider this statement to be at least appropriate, while 16 (32%) participants from the other group judge as at most appropriate. Regarding the affirmative about the ease of access to the physician, the greatest discrepancy occurred in the present study, when 49 (98%) patients who were already treated at the FTC clinic declare this statement as at least appropriate, where as 25 (50%) patients who have never been seen at the FTC clinic, judge as at most appropriate. **Conclusion:** The physicians of the FTC clinic were better evaluated by their patients when compared to other physicians in seven of the nine characteristics surveyed, which may be related to the offer of the curriculum component of humanism in the curriculum of the UNIFTC medical course, which comes contributing to the integrity of the doctor-patient relationship in the FTC clinic.

Keywords: Physician-Patient Relations; Humanism; Integrity in Health.

1. Centro Universitário UNIFTC. Salvador, BA, Brasil.

2. Centro Universitário UNIFTC. Salvador, BA, Brasil.

3. Centro Universitário UNIFTC. Salvador, BA, Brasil.

Correspondência: Luciano Barreto Caldas. Av. Orlando Gomes, Condomínio Parque Costa Verde, nº 945. Rua C, Casa 15. Piatá, Salvador, Bahia, Brasil. Cep.: 41.650-010 luciano.caldas170@gmail.com, luceliamagalhaes@terra.com.br, lucienelessa.ssa@ftc.edu.br

<http://dx.doi.org/10.47870/1519-7522/2022290237-43>

INTRODUÇÃO

O debate em torno do tema humanização na Medicina é de suma importância, visto que é um dos pilares centrais desta prática profissional, por impactar diretamente na integralidade da relação médico-paciente, na qualidade de vida e nos bons resultados.

Tal perspectiva é focada na qualidade do atendimento ao paciente, no sentido de “percebê-lo como um ser único e insubstituível, completo e complexo, o que inclui o respeito, o acolhimento, a empatia, a escuta, o diálogo, circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas [...]”, como definiram Casate e Corrêa,¹ enfatizando a integralidade como substancial na atuação humanizada do médico, o que implica numa concepção integral do ser humano, incluindo os aspectos biológicos, psicológicos, familiares, sociais, culturais etc., compreendendo cada paciente com suas particularidades, histórias de vida, enfim, suas subjetividades.

Nessa dimensão da relação médico-paciente, além do conhecimento técnico científico, existem domínios específicos que precisam ser estudados no exercício da profissão. Alguns desses domínios foram investigados e estão evidenciados neste estudo. São eles: ajuda, tempo, confiança, compreensão, dedicação, concordância, disponibilidade, contentamento e acessibilidade.

Quando se considera a ajuda que o médico proporciona ao paciente, interpreta-se como auxiliar o paciente a enfrentar os danos, traumas e grandes inquietações que acompanham muitas vezes o curso da doença exigindo do médico a maior das competências.²

No que se refere ao domínio tempo destaca-se a sua relevância, visto que os pacientes tendem a valorizar o atendimento médico em que o profissional concede a maior parte do seu tempo a escutá-lo e examiná-lo.³

A confiança é uma outra característica relevante, sendo analisada a partir da necessidade do médico de permitir que o paciente fale livremente sobre sua história, conte seus problemas mais pessoais, e assim estabeleça a confiança para dialogar, permitindo um discurso espontâneo, livre e verdadeiro do paciente.³

Ao pesquisar a compreensão dos médicos em relação aos seus pacientes, percebe-se a importância de considerá-los como um ser integral, o que ajuda inclusive no diagnóstico de algumas doenças, quando da ausência de sinais e sintomas conclusivos.⁴

No quesito referente à dedicação do médico em ajudar, a saúde do paciente é o bem maior do médico e da medicina. Este tem sido o fundamento ético do princípio de dedicação (fidelidade ou lealdade) prioritária ao paciente.⁵

Quanto à concordância entre médico e paciente, considera-se este domínio também como de grande importância, pois uma consequência da divergência de valores e crenças, pode implicar a não adesão à terapêutica.⁶

No domínio disponibilidade à comunicação destaca-se a necessidade de desenvolver uma comunicação cada vez mais aberta entre médicos e pacientes, de modo a favorecer uma maior qualidade nesta relação.⁶

Em se tratando da satisfação do paciente quanto ao tratamento médico, salienta-se que envolve maior tempo

de consulta e comportamento médico afável, amigável, tranquilizador e seguro.²

No quesito de acessibilidade, avalia-se o quanto os pacientes estão satisfeitos com a facilidade de acesso aos médicos, os quais devem manter a confidencialidade das informações, através de uma comunicação efetiva, envolvendo inclusive, o uso de tecnologias de comunicação e informação.⁷

Todos os domínios citados embasam a presente pesquisa que tem como foco a Humanização da relação médico-paciente, visando a integralidade do atendimento.

Não é, portanto, sem razão que o Sistema Único de Saúde (SUS)⁸ no Brasil instituiu a Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS (PNH),⁹ em 2003, em que o princípio da integralidade foi eleito como um dos norteadores nos seus serviços, que devem estar pautados também na Equidade e Universalidade, como pilares fundamentais da referida Política, dando ênfase ao grande desafio de cuidar essencial para o profissional de saúde na relação com seus pacientes.

Tal abordagem está respaldada, também, pelas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Medicina, através da Resolução nº 3, de 20 de junho de 2014,¹⁰ no seu Art. 5º, quando evidencia que os graduandos devem concretizar, dentre outras coisas, o que segue: Integralidade e humanização do cuidado por meio de prática médica contínua e integrada com as demais ações e instâncias de saúde, de modo a construir projetos terapêuticos compartilhados, estimulando o autocuidado e a autonomia das pessoas, famílias, grupos e comunidades e reconhecendo os usuários como protagonistas ativos de sua própria saúde.¹⁰

Esta perspectiva amplia a responsabilidade da formação dos graduandos no sentido de assegurar que suas práticas médicas revelem a integralidade e humanização junto aos pacientes e todos os envolvidos na busca da saúde.

Tratando especificamente da integralidade, destaca-se que ela está relacionada à condição integral, e não parcial na compreensão do ser humano. Isto envolve capacidade de ouvir o paciente dentro do seu contexto familiar, social, econômico, cultural e com base nisto buscar melhor atender as suas necessidades de saúde.

Na prática, por outro lado, o cenário da realidade na contemporaneidade ainda revela a necessidade de humanização e integralidade na formação dos médicos. Percebe-se que existe, muitas vezes, falta de conhecimento acerca do Ser Humano Integral, que precisa ser visto e auxiliado nesta mesma perspectiva, considerando suas dimensões física, psíquica, emocional, social, cultural e espiritual.

Este desconhecimento compromete a humanização da relação médico-paciente, levando a uma separação da medicina com a sua essência, visto que já foi acusada de tecnicista, fria e fragmentada, de ver o corpo humano como uma máquina.¹¹

Para esta perspectiva ser superada sugere-se o aprimoramento da formação humana do médico durante a sua graduação, pois este é um meio fundamental para o desenvolvimento da visão sistêmica do médico e consequente melhoria da sua atuação na assistência.

Assim, faz-se necessário que os médicos aprofundem seus pensamentos acerca da maneira como estão exercendo sua profissão, dando mais atenção, não raro, à doença do que ao paciente, esquecendo que uma das maiores premissas da

Medicina de alta qualidade é o ser humano. Esta perspectiva é enaltecida pelo fato de que as doenças podem ser semelhantes, mas os doentes nunca são exatamente iguais.¹²

A motivação pela presente temática está pautada na necessidade de melhoria constante da qualidade da prática médica, com foco na sua atuação cada vez mais humanizada, considerando que nos dias de hoje, a Medicina tem de ser forçosamente humana se quer pautar-se pela qualidade e pela excelência. Humanizá-la é, assim, além de uma obrigação educacional uma condição de sucesso para qualquer profissional de saúde.¹³

Assim, a construção do humanismo médico é de importância capital e deve ser instituída na formação médica para que os alunos de Medicina já concluam a faculdade com a formação humana médica capaz de avaliar, se atentar e cuidar do ser humano integral que é o paciente.

Frente ao exposto, esse trabalho teve como objetivos avaliar a percepção dos pacientes sobre a humanização no atendimento médico, identificando o seu sentimento quanto à integralidade do atendimento e comparando a humanização dos médicos da clínica FTC, com os de fora da clínica FTC.

MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa descritiva, quantitativa, transversal, que foi realizada com pacientes na Clínica FTC – Ogunjá – Salvador/BA, no período de dezembro de 2018 a maio de 2019. A amostra foi constituída por 100 pacientes, 50 que já foram atendidos pelo menos uma vez na clínica da FTC e 50 que nunca foram atendidos na clínica FTC. Essa amostra foi selecionada a partir do quantitativo geral atendido pela clínica FTC de forma aleatória, sendo identificado apenas idade e sexo.

Como critérios de inclusão foram selecionados pacientes que estavam na sala de espera da FTC Salvador, antes da consulta médica, no momento da aplicação do questionário e que aceitaram participar da pesquisa. E como critérios de exclusão, pacientes que foram chamados para a consulta enquanto estavam respondendo o questionário, participantes que deixaram questionários com qualquer quesito em branco ou que se recusaram a responder.

Quanto a estratégia de obtenção dos dados, foi aplicado o “Questionário da relação médico-paciente” (*Patient-doctor relationship questionnaire/PDRQ-9*) (Anexo 1), este que foi validado e tem caráter quantitativo, desenvolvido em 2004 por pesquisadores da *Vrije Universiteit*, em Amsterdam, já sendo traduzido e aplicado nos Estados Unidos, Alemanha, Espanha, Turquia e Bangladesh.¹⁴ A validação do PDRQ-9 no Brasil ocorreu a partir da sua adaptação transcultural ao contexto brasileiro permitindo a disponibilização de um instrumento conciso e versátil na avaliação da relação médico-paciente.⁷ Os autores concluem que não há instrumento melhor do que outro, mas que a escolha deve estar adequada ao objetivo e cenário da aplicação. Na atenção primária, sugerem o uso do *Patient-doctor relationship questionnaire* (PDRQ-9), por ser conciso, fácil de aplicar e com excelente consistência interna.⁷

O questionário é composto por nove itens, e cada um é uma afirmação sobre diferentes domínios da relação médico-paciente (ajuda, tempo, confiança, compreensão, dedicação,

concordância, disponibilidade, contentamento e acessibilidade), e avalia aspectos relacionais e de satisfação.⁷

Tal instrumento foi desenvolvido para ser autoaplicado e o paciente deve responder o quanto considera apropriada cada afirmação em uma escala Likert de cinco pontos⁷ (1 –Nada apropriado; 2 –Pouco apropriado; 3 – Apropriado; 4 –Grande parte apropriado; 5 –Totalmente apropriado). Esse é um tipo de escala de resposta psicométrica muito usada em questionários, principalmente quando se trata de pesquisas de opinião, onde ela é a mais usada. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os participantes apontam seu nível de concordância com uma afirmação.¹⁵

Os questionários foram aplicados sempre antes da consulta, no momento em que os pacientes se encontravam na sala de espera. Os pacientes que já foram atendidos na clínica FTC, responderam ao questionário avaliando os atendimentos médicos da própria clínica, enquanto que os pacientes que nunca foram atendidos lá, que estavam indo para a sua primeira consulta na clínica FTC, avaliaram a sua última consulta médica fora da clínica.

A análise estatística foi realizada através do software estatístico *Statistical Package for the Social Science*, versão 20.0 para Windows (SPSS Inc, Chicago, IL). O nível de significância estatística foi estabelecido como sendo inferior a 0,05 ou 5%. A estatística analítica foi realizada através do teste Qui-quadrado (X^2).

A pesquisa foi submetida à Plataforma Brasil e a coleta de dados foi iniciada somente após a aprovação do Comitê de Ética, com o Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) nº 06857118.0.0000.5032. Todos os pacientes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

RESULTADOS

Os pacientes da amostra tiveram uma média de idade de $47,7 \pm 14,1$ anos, sendo a maior parte destes do sexo feminino (70%).

Quando avaliaram a afirmação acerca da ajuda que o médico proporciona para eles, 50 (100%) pacientes que já foram atendidos na clínica FTC, consideram tal afirmativa como apropriada. Sendo que destes, 42 (84%) julgam como totalmente apropriada, demonstrando estarem muito satisfeitos com os médicos da clínica FTC. Em contrapartida apenas 26 (52%) pacientes que nunca foram atendidos na clínica FTC, consideram a afirmação totalmente apropriada, e deste mesmo grupo, 5 (10%) participantes consideram como nada apropriado, demonstrando certa insatisfação quanto à ajuda dispensada pelos médicos. Assim, pode-se afirmar que há uma significativa diferença entre a ajuda proporcionada pelos médicos da clínica FTC e outros médicos, evidenciado pelo valor $dep=0,007$. (Tabela 1).

Quanto à afirmação acerca do tempo disponível do médico para com o paciente, foi possível analisar que apenas 18(36%) participantes que nunca foram atendidos na clínica FTC declararam como totalmente apropriada, demonstrando uma importante diferença quando comparada aos pacientes da clínica FTC, dos quais, 36(72%) avaliam como totalmente apropriada, evidenciando que os médicos da clínica FTC, têm mais tempo para com seus pacientes quando comparados a outros médicos. Esta comparação é respaldada pelo valor de $p=0,005$.

Em se tratando da afirmação acerca do quanto os pacientes confiam nos seus médicos, 49 (98%) participantes atendidos pela clínica FTC consideraram como, no mínimo, apropriada e destes, 39 (78%) como totalmente apropriada, sugerindo que os médicos da clínica FTC passam um nível excelente de confiança para seus pacientes. Por outro lado, 42 (84%) dos que nunca foram atendidos na clínica FTC, julgam como no mínimo, apropriada, sendo que destes, 27 (54%) consideram como totalmente apropriada, demonstrando que os médicos estão passando um bom nível de confiança aos pacientes, porém existe uma diferença importante quando comparado ao nível de confiança dos médicos da clínica FTC, evidenciado pelo valor de $p = 0,038$. (Tabela 2)

Avaliando a percepção dos pacientes acerca da afirmativa sobre o quanto os médicos lhes entendem, não foi vista diferença significativa entre os médicos da clínica FTC e outros, fato evidenciado pelo valor de $p = 0,121$. Como não houve diferença, foi desnecessária a comparação dos dois grupos neste quesito de compreensão.

No que diz respeito à dedicação do médico em ajudar os pacientes, também não houve diferença significativa entre a percepção dos pacientes da clínica FTC e os que nunca foram atendidos na clínica FTC. Isso está evidenciado pelo número de $p = 0,195$. Sendo assim, não foi realizada a comparação entre os grupos.

Quando questionados acerca do quanto seus médicos e eles, concordam com a natureza dos seus sintomas, 16 (32%) pacientes que nunca foram atendidos na clínica FTC, julgam como no máximo apropriada tal afirmação, enquanto que 49 (98%) que já foram atendidos na clínica FTC, julgam como, no mínimo, apropriada e destes, 37 (74%) declaram como totalmente apropriada, quando comparados a apenas 24 (48%) participantes do outro grupo que julgam como totalmente apropriada, indicando que os médicos da clínica FTC tem maior atenção em explicar para seus pacientes a origem dos seus sintomas médicos. O valor de $p = 0,048$ indica que existe diferença significativa o bastante para poder ser feita a comparação.

Quanto à afirmação acerca do quanto os médicos são

afáveis e comunicáveis para que seus pacientes possam expressar seus sentimentos sobre algum âmbito de suas vidas que esteja comprometendo com a sua saúde, foi notado que 50 (100%) participantes que já foram atendidos na clínica FTC, consideram como no mínimo, apropriada a afirmação, sendo que destes, apenas 3 (6%) julgam como apropriada. Sob outra perspectiva, 16 (32%) pacientes que nunca foram atendidos nesta clínica FTC, julgam como no máximo, apropriada tal afirmação e destes, 8 (16%) julgam como nada apropriado, evidenciando que os médicos da clínica FTC demonstram ser mais receptivos para que os pacientes possam comunicar suas queixas, quando comparados aos médicos de fora da clínica FTC, o que é evidenciado pelo valor de $p = 0,003$. (Tabela 3)

No quesito satisfação quanto ao tratamento proposto pelos médicos, apenas 2 (4%) participantes que já foram atendidos na clínica FTC, consideram como no máximo, apropriada tal afirmação, sugerindo que o tratamento proposto pelos médicos da clínica FTC, deixam seus pacientes muito satisfeitos, isso está indicando mais uma vez que a relação médico-paciente deste grupo tem um grau muito significativo, até porque esta relação é intimamente ligada à adesão do tratamento proposto pelos médicos. Em contrapartida, 14 (28%) dos que nunca foram atendidos na clínica FTC julgam como no máximo apropriada, verificando que existe uma diferença de satisfação considerável, quando comparado ao tratamento proposto pelos médicos da clínica FTC, o que é autenticado pelo número de $p = 0,016$.

No que se refere à afirmativa acerca da facilidade de acesso ao médico, ocorreu a maior discrepância da presente pesquisa, quando 49 (98%) pacientes que já foram atendidos na clínica FTC declaram tal afirmação como, no mínimo apropriada, enquanto que 25 (50%) pacientes que nunca foram atendidos na clínica FTC, julgam como no máximo apropriada e destes, 13 (24%) declaram como nada apropriada. O valor de $p = 0,000$, confirma uma diferença muito significante, em relação à acessibilidade aos médicos da clínica FTC, quando comparada a outros médicos. (Tabela 4)

Tabela 1. Respostas quanto à afirmação “meu médico me ajuda”.

Médicos	Nada apropriado	Pouco apropriado	Apropriado	Grande parte apropriado	Totalmente apropriado	Total
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
FTC	0 (0)	0 (0)	4 (8)	4 (8)	42 (84)	50 (100)
Outros	5 (10)	2 (4)	9 (18)	8 (16)	26 (52)	50 (100)

Tabela 2. Respostas quanto à afirmação “eu confio no meu médico”.

Médicos	Nada apropriado	Pouco apropriado	Apropriado	Grande parte apropriado	Totalmente apropriado	Total
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
FTC	1 (2)	0 (0)	3 (6)	7 (14)	39 (78)	50 (100)
Outros	5 (10)	3 (6)	8 (16)	7 (14)	27 (54)	50 (100)

Tabela 3. Respostas quanto à afirmação “eu posso conversar com o meu médico”.

Médicos	Nada apropriado	Pouco apropriado	Apropriado	Grande parte apropriado	Totalmente apropriado	Total
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
FTC	0 (0)	0 (0)	3 (6)	5 (10)	42 (84)	50 (100)
Outros	8 (16)	3 (6)	5 (10)	8 (16)	26 (52)	50 (100)

Tabela 4. Respostas quanto à afirmação “considero meu médico facilmente acessível”.

MÉDICOS	Nada apropriado	Pouco apropriado	Apropriado	Grande parte apropriado	Totalmente apropriado	TOTAL
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
FTC	1 (2)	0 (0)	4 (8)	8 (16)	37 (74)	50 (100)
Outros	12 (24)	4 (8)	9 (18)	9 (18)	16 (32)	50 (100)

DISCUSSÃO

No que se refere à amostra, verifica-se a predominância do sexo feminino (70%), tendo a possibilidade de existir um viés pela diferença de análise entre os sexos masculino e feminino, pois como afirma Hespanhol et al.¹⁶ “em geral as mulheres referiram um grau de insatisfação maior do que os homens, sobretudo nas áreas da relação médico-doente”, confirmando assim a possível existência de viés.

Quanto aos nove domínios utilizados para avaliação da humanização na relação médico-paciente, estes foram analisados à luz dos resultados, com respectivos embasamentos teóricos, conforme a seguir.

Ajuda

Em se tratando desta temática, na presente pesquisa foi avaliado o quanto os médicos ajudam seus pacientes. A partir dos resultados anteriormente apresentados, verificou-se que os médicos da clínica FTC ajudam em grau bastante satisfatório, segundo seus pacientes, sugerindo que o objetivo mor desta profissão está sendo alcançado com êxito por tais médicos. Enquanto isso, os pacientes que nunca foram atendidos na clínica FTC afirmam ainda terem um certo grau de insatisfação quanto a tal.

Isso pode estar diretamente relacionado com a continuidade do atendimento, algo vivenciado pelos pacientes da clínica FTC, e não necessariamente pelos outros pacientes, o que pode culminar em sua insatisfação. Até porque, como citam Macedo e Azevedo,² a continuidade de atendimento (ex. ter o mesmo médico durante um longo período) está associada com maior satisfação do paciente, melhores indicadores de saúde (ex. menos doenças e internamentos) e melhores cuidados de serviços preventivos (ex. dieta, peso, fumar, tensão arterial, consumo de álcool). Ou seja, tal continuidade está diretamente relacionada com a ajuda ao paciente e talvez com sua satisfação quanto ao atendimento.

Tempo

No que se refere ao tempo disponível do médico para com o paciente, foi verificado nessa pesquisa que os pacientes da clínica FTC são mais satisfeitos com o tempo disponibilizado para eles na consulta, quando comparados aos outros pacientes. Este fator é um diferencial muito relevante no atendimento médico, pois como evidencia Caprara⁶ uma consulta com maior duração está diretamente relacionada a uma melhor qualidade do atendimento, melhor anamnese, melhor explicação da doença e dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos, bem como a averiguação do médico sobre a compreensão do paciente e a participação do paciente na consulta.

Confiança, comunicação e satisfação no tratamento

A partir dos resultados, foi possível analisar que nos âmbitos confiança, comunicação e satisfação no tratamento, os médicos da

clínica FTC tiveram uma avaliação superior à dos outros médicos. Sugerindo que estes são mais receptivos e confiantes para que seus pacientes possam expor queixas mais particulares que estejam afetando à sua saúde, o que vai colaborar para a escolha do tratamento devido, favorecendo a satisfação dos pacientes. Estes são indícios de uma relação médico-paciente humanizada e integral.

Concordando com essa análise, Augusta, Rossi-Barbosa e Caldeira¹⁷ consideram que a confiança no médico e a satisfação no tratamento dependem de uma boa comunicação entre o profissional de saúde e o paciente, incluindo-se a comunicação não verbal intrínseca à aparência do médico”.

Concordância com a natureza dos sintomas

No que se refere à concordância dos médicos e pacientes em relação à natureza dos sintomas, houve um contentamento mais significativo dos pacientes da clínica FTC, quando comparado aos outros pacientes, sugerindo uma boa capacidade de explicação destes médicos, sobre as doenças e suas consequências. O conhecimento acerca da sua enfermidade, desde os sintomas até o tratamento, é direito do paciente e foi possível perceber o quanto isso pode interferir na sua avaliação do atendimento médico. Concordando com isto Macedo e Azevedo² mostram que “os pacientes se sentem mais satisfeitos com os médicos que[...] mostram interesse pelos seus desejos e preocupações, que discutem o seu problema de saúde, que fornecem uma clara explicação do diagnóstico e prognóstico e que partilham as decisões terapêuticas”.

Compreensão

Quanto a esse quesito, foi verificado nos resultados que não houve significativa diferença, sendo inviável a comparação dos dois grupos entrevistados. Esta perspectiva do entendimento do médico em relação às questões trazidas pelos pacientes, faz parte da avaliação de um atendimento médico humano e integral, que evidencia uma abordagem centrada na pessoa conforme pesquisa de Fuzikawa,⁴ a partir do desejo de serem compreendidas de forma mais integral, entendendo-as além dos aspectos estritamente orgânicos.

Dedicação

Este é um outro quesito em que não houve significativa diferença entre os grupos, inviabilizando a comparação entre eles. É válido ressaltar a importância da dedicação do médico na relação com o seu paciente, visto que ele se sente mais acolhido e, portanto, desejoso de atender as recomendações médicas e alcançar maiores êxitos nos resultados clínicos. Concordando com tal abordagem, Macedo e Azevedo² evidenciam que “a atenção, escuta do doente, apoio emocional, dedicação e empatia, não tem efeitos secundários e nunca esgotam a sua eficácia e virtualidades terapêuticas”. Durante o curso da história, médicos foram reconhecidos e continuam a ser lembrados como exemplos pela sábia maneira como souberam cultivar a relação com seus pacientes.

Acessibilidade

Em se tratando da facilidade de acesso ao médico, os resultados mostraram a maior discrepância desta pesquisa, em que os pacientes da clínica FTC expressaram muita satisfação neste aspecto, enquanto os outros pacientes demonstraram bastante insatisfação. Isso pode sugerir que, os médicos da clínica FTC facilitam seu acesso aos pacientes, por exemplo, ao disponibilizarem seu contato particular, com mais frequência do que outros médicos. O que tem seus prós, contras e pontos de atenção.

Em relação aos prós, destaca-se a agilidade em alguns encaminhamentos imediatos que não requerem contato pessoal, bem como possibilita o envio de resultados de alguns exames que podem auxiliar de forma mais breve. Uma pesquisa recente realizada por Leão et al.¹⁸ já comprova tais benefícios, onde afirma que um dos dispositivos de comunicação que têm atraído a atenção de pessoas em todo o mundo, inclusive de médicos e pacientes, é o WhatsApp. “No que se refere à comunicação médica, o WhatsApp vem sendo usado de forma eventual por pacientes que precisam de contato imediato ou para enviar resultados de exames com urgência ao médico responsável por seu tratamento”.¹⁸ Nessa pesquisa, mais da metade dos médicos que participaram (62,5%) constatou que usava WhatsApp para se comunicar com seus pacientes.

No que se refere aos argumentos contrários, pode-se verificar os riscos do uso indevido de tal dispositivo, pois ele é apenas complementar e não substitui o atendimento clínico presencial. Ou seja, há necessidade de conciliar uma melhor acessibilidade, mas sem abrir mão do contato pessoal médico-paciente, visto que pode até desvalorizar a própria atuação do médico, conforme dados da pesquisa de Leão et al.¹⁸ quando informa que entre as desvantagens do WhatsApp na relação médico-paciente mencionadas pelos entrevistados está a banalização do serviço médico por parte dos pacientes.

É importante também atentar-se para as questões éticas e legislativas que envolvem a acessibilidade mais direta ao médico pelo paciente. Por um lado, verifica-se um novo instrumento que facilita a comunicação e por outro uma falta de legislação específica, podendo comprometer a relação de confidencialidade e privacidade bilateral entre médico e paciente.

REFERÊNCIAS

1. Casate JC, Corrêa AK. A humanização do cuidado na formação dos profissionais de saúde nos cursos de graduação [Internet]. *Rev Esc Enferm USP*. 2012;46(1):219-26.. Available at: <http://www.scielo.br/pdf/reusp/v46n1/v46n1a29.pdf>
2. Ferreira de Macedo A, Pinto de Azevedo MH. Relação Médico-Doente. 2011. Available at: http://www.fspog.com/fotos/editor2/cap_04.pdf
3. Gomes AMA, Caprara A, Landim LOP, Vasconcelos MGF. Relação médico-paciente: entre o desejável e o possível na atenção primária à saúde. *Phys Rev Saúde Coletiva*. 2012;22(3):1101-19. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312012000300014>.
4. Fuzikawa AK. O método clínico centrado na pessoa - um resumo. 2013; 12.
5. Miranda-Sá Júnior LS. Conselho Federal de Medicina Uma introdução à medicina. Volume I: O médico . 2013. Available at: <http://www.portalmedico.org.br>
6. Caprara A, Rodrigues J. A relação assimétrica médico-paciente. *Cien Saude Coletiva*. 2004;9(1):139-46.
7. Wollmann L, Hauser L, Serrate Mengue S, Agostinho MR, Roman R, Van Der Feltz-Cornelis CM, Harzheim E. Adaptação transcultural do instrumento Patient-Doctor Relationship Questionnaire (PDRQ-9) no Brasil. *Rev Saude Publica*. 2018;52(10):1-10. doi: <http://dx.doi.org/10.11606/S1518-8787.2018052000380>.
8. Ministério da Saúde Brasil. O Sistema Público de Saúde Brasileiro. 2002. Available at: http://bvsm.sau.br/bvs/publicacoes/sistema_saude.pdf
9. Ministério da Saúde Brasil. Cadernos Humaniza SUS: formação e intervenção. 2010; 244. Available at: <http://www.saude.gov.br/editora>
10. Ministério da Educação Brasil. Ministério da Educação Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Superior. 2014 ;14. Available at: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=15874-rces003-14&category_slug=junho-2014-pdf&Itemid=30192
11. Chinato IB, D’agostini CL, Marques RR. A relação médico-paciente e a formação de novos médicos: análises de vivências de hospitalização. *Arq Bras Cardiol*. 2012;22(7):27-34. doi: [http://dx.doi.org/10.5712/rbmc7\(22\)289](http://dx.doi.org/10.5712/rbmc7(22)289).
12. Porto CC. O outro lado do exame clínico na medicina moderna. *Arq Bras Cardiol*. 2006;87(6):e124-8. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0066-782X2006001700030>.
13. Blasco PG. O humanismo médico: em busca de uma humanização sustentável da medicina. *RBM Rev Bras Med*. 2011;68(1).
14. Sposito CVA, Silveira FC, Uechi FAA, Crevelim KR, Silva MAD. Análise de Questionários de Satisfação sobre Relação Médico-Paciente: uma revisão bibliográfica. *Rev Ágape*. 2018;1(1):11-11.
15. Silva Júnior SD, Costa FJ. Mensuração e Escalas de Verificação: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion. . 2014;15:1-16.
16. Hespagnol A, Pereira AC, Pinto AS. Insatisfação profissional em medicina

CONCLUSÃO

A pesquisa realizada permitiu avaliar a percepção dos pacientes sobre a humanização no atendimento dos médicos da clínica FTC em comparação com os de fora da clínica FTC.

Verificou-se a integralidade do atendimento através das evidências de nove características principais dos médicos, de acordo com a percepção dos pacientes, tais como, ajuda; tempo; confiança, comunicação e satisfação no tratamento; concordância com a natureza dos sintomas; compreensão; dedicação e acessibilidade.

Os resultados expressaram que os médicos da clínica FTC foram melhor avaliados por seus pacientes, quando comparados a outros médicos, em sete das nove características citadas, sendo que em duas destas (compreensão e dedicação) não houve significativa diferença, não viabilizando tal comparação. O êxito das respostas pode estar relacionado à oferta do componente curricular humanismo no currículo do curso de Medicina da UNIFTC, o qual vem contribuindo para a integralidade da relação médico-paciente na clínica FTC e/ou ao fato de ser um ambulatório didático, tendo em vista que esta é uma clínica escola.

Cabe ressaltar que a presente pesquisa permitiu a análise acerca da humanização da relação médico-paciente na clínica FTC, demonstrando apenas a sua validade interna, e não externa, sendo esta uma limitação da pesquisa, visto que não é possível discutir os dados, senão a partir do referencial de outra clínica escola, assegurando características semelhantes de avaliação. Neste sentido, sugere-se a realização de novas pesquisas para comparação com outras clínicas escolas. Outro aspecto limitante foi a escassez de trabalhos relativos ao tema.

Por outro lado, destaca-se a relevância acadêmica e social desta pesquisa por demonstrar a necessidade do desenvolvimento de novos estudos acerca da importância atribuída à humanização do cuidado, através da integralidade no atendimento médico, visando o aperfeiçoamento da relação médico-paciente, de maneira cada vez mais significativa, em prol da melhoria da saúde.

geral e familiar: um problema intrínseco dos médicos ou das condições de trabalho? Rev Port Med Geral e Fam. 2000;16(3):183-99. doi: <http://dx.doi.org/10.32385/RPMGF.V16I3.9792>.

17. Rossi-Barbosa LAR, Lima CC, Queiroz IN, Fróes SS, Caldeira AP. A Percepção de Pacientes sobre a Comunicação não Verbal na Assistência Médica. Rev

Bras Educ Med. 2010;34(3):1-8. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-55022010000300005>.

18. Leão CF, Coelho MES, Siqueira AO, Rosa BA A, Neder PRB. O uso do WhatsApp na relação médico-paciente. Rev Bioét. 2018;26(3):412-9. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422018263261>.

Anexo 1. Questionário da relação médico-paciente” (*Patient-doctor relationship questionnaire/PDRQ-9*).

Data:

Idade:

Sexo: () Feminino () Masculino

Você já foi atendido na clínica da FTC () Não () Sim. Quantas vezes: _____

INSTRUÇÃO: Você lerá nove declarações que uma pessoa pode fazer sobre seu Médico. Por favor, marque um número por declaração de acordo com a veracidade de cada uma. Segue abaixo o significado dos números:

1 = nada apropriado

2 = pouco apropriado

3 = apropriado

4 = em grande parte apropriado

5 = totalmente apropriado

1	Meu médico me ajuda	1	2	3	4	5
2	Meu médico tem tempo suficiente para mim	1	2	3	4	5
3	Eu confio no meu médico	1	2	3	4	5
4	Meu médico me entende	1	2	3	4	5
5	Meu médico é dedicado a me ajudar	1	2	3	4	5
6	Meu médico e eu concordamos com a natureza dos meus sintomas médicos	1	2	3	4	5
7	Eu posso conversar com o meu médico	1	2	3	4	5
8	Sinto-me satisfeito com o tratamento do meu médico	1	2	3	4	5
9	Considero meu médico facilmente acessível	1	2	3	4	5