

Percepção dos usuários do sistema único de saúde quanto à presença de acadêmicos de medicina nas clínicas escola: revisão bibliográfica.

Perception of users about the single health system regarding the presence of medicine academics in school clinics: bibliographical review.

Petrus Augusto Dornelas Câmara¹; Paulo Eugênio Matozo Azevedo da Costa²; Iago Henrique Pinheiro Bezerra²; Luanna Gabrielle Vieira Leite²; Andreza Mayanna da Silva²

¹MD, PhD, Prof. Da Universidade Federal de Pernambuco e da FMO; ²Estudantes de Medicina da Faculdade de Medicina de Olinda – FMO

RESUMO

Introdução: A avaliação da satisfação dos pacientes quanto aos serviços na área da saúde, tem sido cada vez mais utilizada como variável da qualidade da assistência prestada. Enfatizando assim a importância de conhecer a percepção dos usuários frente à assistência realizada por estudantes de medicina. Objetivos: Avaliar a percepção dos usuários em serviços de clínica escola, quanto à participação de estudantes de medicina durante os atendimentos médicos. Métodos: Foram utilizadas as bases de Literatura: LILACS, MEDLINE e SciELO. Foram selecionados 14 artigos completos redigidos em língua portuguesa, inglesa e espanhola, publicados nos últimos 10 anos. Comentários: Os estudos mostraram que a grande maioria dos usuários relatam estarem satisfeitos com o atendimento quando os estudantes estão presentes, trazendo mais qualidade ao atendimento. Entretanto, uma pequena parcela, demonstram-se intimidados no exame físico, optando pelo atendimento sem a presença dos estudantes. Conclusão: Evidenciou-se a satisfação da maioria dos usuários em poder colaborar para a construção do aprendizado dos estudantes e assim, contribuir para a melhoria da qualidade da atenção à saúde.

Palavras-chave

Satisfação do paciente. Avaliação em saúde. Controle de qualidade. Educação médica. Sistema único de saúde.

ABSTRACT

Introduction: The evaluation of patient satisfaction regarding health services has been increasingly used as a variable for the quality assistance provided. Emphasizing the importance of knowing the users' perception regarding the medical students' assistance. Objectives: To evaluate the perception of users in school clinic services, regarding the participation of medical students during medical consultations. Methods: Literature bases: LILACS, MEDLINE and SciELO. We selected 14 complete articles written in Portuguese, English and Spanish, published in the last 10 years. Comments: Studies have shown that the vast majority of users report being satisfied with consult when students are present, bringing more quality to the service. However, a small portion of patients, are shown to be intimidated in physical examination, opting for attendance without the presence of students. Conclusion: It was evidenced the satisfaction of the majority of users, in being able to collaborate in the construction of students' learning and, thus, the believe to be contributing to the improvement of the quality of health care.

Keyworlds

Patient Satisfaction. Health Evaluation. Quality Control. Education Medical. Unified Health System.

Introdução

Avaliar a satisfação dos pacientes quanto ao serviço recebido na área da saúde tem sido cada vez mais utilizado como importante variável definidora da qualidade do serviço¹⁻⁴. Os pacientes contribuem para o ensino médico desde os primórdios da medicina. Grandes mestres transmitiram seus conhecimentos em torno do leito dos enfermos ou em ambulatorios⁵⁻⁷.

A vivência de alunos de graduação condiz com aprendizado diversificado, que não se limita apenas ao conhecimento teórico de condutas e procedimentos, mas se baseia, fundamentalmente, no relacionamento com os usuários inseridos em realidade própria, com necessidades e condições especiais. No processo de formação médica, a relação paciente-aluno é relevante para construção de habilidades e busca da maturidade profissional, estreitando laços nos ambientes de clínicas-escola em instituições de ensino⁵⁻⁶.

Em sua maioria, os pacientes costumam admitir, com naturalidade, a presença de estudantes de medicina durante seu atendimento. No entanto, poderia haver diferença de percepção entre o atendimento prestado pelo médico isoladamente e aquele que conta com a participação de estudantes de medicina. Além disso, na perspectiva dos pacientes, poderia-se questionar se o comportamento dos estudantes nesses casos estaria sendo adequado⁴.

Instrumentos avaliativos sobre aspectos de cuidados centrados nos pacientes, fornecem informações sobre o maior interesse no que diz respeito às percepções destes no decorrer dos tratamentos, aumentando a possibilidade de implantação de ações propostas para melhoria da qualidade da assistência⁷.

Estudos brasileiros sobre a satisfação do usuário de serviços de saúde tiveram início na década de 1990, mas são ainda escassos⁵⁻⁶. Essa produção é ainda mais restrita no que concerne ao desenvolvimento de instrumentos de mensuração específicos para a satisfação de serviços de saúde⁵⁻⁷.

Sabendo da real importância de prestar assistência humanizada e de qualidade dentro das clínicas-escola, surgiu a inquietação de conhecer a percepção dos usuários frente a essa atividade exercida por estudantes de medicina, possibilitando compreender os pontos positivos e negativos da relação do serviço prestado, visando à melhoria da qualidade da assistência.

Métodos

Trata-se de revisão narrativa, que foi realizada por meio das bases de dados LILACS, MEDLINE e SCIELO, através da utilização dos descritores DeCS: satisfação do paciente, avaliação em saúde, controle de qualidade, educação médica e SUS. Foram selecionados 14 artigos completos redigidos em língua portuguesa, inglesa e espanhola, publicado nos últimos 10 anos, que abordavam a temática da percepção do usuário frente a presença do estudante de medicina no seu atendimento.

Comentários

Os pacientes são fundamentais no processo do ensino, visto que a observação e a prática clínica nos atendimentos e o contato direto com os pacientes propiciam aos estudantes oportunidade para sua formação científica e humanística⁹.

Os estudos mostraram que a grande maioria dos usuários relatam estarem satisfeitos com o atendimento, quando os estudantes estão presentes. A participação desses estudantes pode significar o recebimento de informações mais detalhadas, visto que os mesmos se mostram proativos e solícitos, trazendo-lhe benefícios adicionais para a compreensão de sua doença e uma abordagem mais clara em relação ao tratamento⁹.

Entretanto, em uma pequena parcela, sobretudo, nas especialidades de ginecologia e urologia, onde a presença de estudantes tende a limitar atendimento quanto à privacidade do paciente, podendo causar-lhe incômodo e constrangimento, não só na revelação de algumas informações essenciais, mas também no que diz respeito ao exame físico⁹.

Conhecer opinião dos pacientes atendidos no setor da saúde sobre o serviço representa uma importante forma de refletir sobre o acolhimento prestado e instituir melhorias no trabalho em equipe. Para que tal melhoria ocorra, é necessária a investigação do perfil dos usuários, bem como dos fatores que promovem sua satisfação e insatisfação¹¹.

A avaliação da experiência do usuário é o fator mais relevante, quando se pretende avaliar a qualidade de um serviço, podendo ser estudada através de pesquisas de satisfação dos pacientes¹⁻³.

Sabe-se que as pesquisas de satisfação são avaliadoras finais de todo o processo, visto que ocorrem após a interação

do paciente com o serviço de saúde, refletindo diretamente no resultado da qualidade do serviço recebido^{14,15}.

Conclusão

Evidenciou-se a satisfação da maioria dos usuários em poder colaborar para a construção do aprendizado dos estudantes de medicina e assim, acreditam estar contribuindo para a melhoria da qualidade da atenção à saúde. Pois, a ótica dos usuários é o produto mais fidedigno da qualidade do atendimento em saúde e instrumento de aperfeiçoamento não só do processo de ensino e aprendizagem, mas em nível de gestão.

Referências

1. Gabe MB, Rosa AMS, Garcia LSB, et. al. Avaliação do grau de satisfação de pacientes atendidos no serviço de medicina de uma clínica escola. *Arq. Catarin Med.* 2018; 47(3):146-58.
2. Van Fleet DD, Peterson TO. Improving healthcare practice behaviors: an exploratory study identifying effective and ineffective behaviors in healthcare. *Int J Health Care Qual Assur.* 2016; 29(2):141-61. doi: 10.1108/IJHC-QA-07-2015-0089.
3. Jardim DS, Maciel FJ, Piastrelli MT, Lemos SM. Hearing Health Care: perception of the users of a public service. *Codas.* 2017; 29(2):e20150259. doi: 10.1590/2317-1782/20172015259.
4. Valerio AGA, Poza DC, Aguirre RH, et. al. Interpersonal relationships: perception of the communication, treatment and adverse experiences encountered by users of medical units that belong to the Coordinating Commission of the National Institutes of Health and High Specialty Hospitals. *Gac Med Mex.* 2013;149(2):134-42.
5. Liljedahl M. On learning in the clinical environment. *Perspect Med Educ.* 2018; 7(4):272-275. doi: 10.1007/s40037-018-0441-x.
6. Almeida FCM, Maciel APP, Bastos AR, et. al. Avaliação da Inserção do Estudante na Unidade Básica de Saúde: Visão do Usuário. *Revis Brasil Edu Méd.* 2012; 36(1): 33-9.
7. Berwanger J, Geroni GD, Bonamigo EL. Estudantes de medicina na percepção dos pacientes. *Rev Bioét.* 2015; 23(3):552-62
8. Almeida RS. Instrumentos para mensuração de satisfação de usuários de serviços de saúde - uma adaptação transcultural do instrumento MedRisk para o contexto brasileiro. 2015. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2015.
9. Berwanger J, Geroni GD, Bonamigo EL. Estudantes de medicina na percepção dos pacientes. *Rev Bioét.* 2015; 23(3):552-62
10. Moraes SA, Lopes DA, Freitas ICM. Diferenças sexo-específicas na prevalência e nos fatores associados à procura por serviços de saúde em estudo epidemiológico de base populacional. *Rev. bras. epidemiol.* 2014; 17(2):323-340.
11. Neves MAB. Avaliação da qualidade da prestação de serviços de saúde: um enfoque baseado no valor para o paciente. In: *Anais do III Congresso Consad de Gestão Pública*; 2010; Brasília. p.1-18.
12. Souza PC, Scatena JHG. Satisfação do usuário da assistência hospitalar no mix públicoprivado do SUS do estado de Mato Grosso. *Espaç. saúde* 2014; 15(3):30-41.
13. Rocha LRM, Veiga DF, Oliveira PR, et. al. Health service quality scale: Brazilian Portuguese translation, reliability and validity. *BMC Health Serv Res.* 2013 ;13 :24.
14. Moimaz SAS, Marques JAM, Saliba O, et. al. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. 2010. *Physis Revista de Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, 20 [4]: 1419-1440.