

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE QUANTO À PRESENÇA DE ACADÊMICOS DE MEDICINA NAS CLÍNICAS-ESCOLA: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

PERCEPTION OF USERS FROM THE UNIFIED HEALTH SYSTEM REGARDING THE PRESENCE OF MEDICAL STUDENTS IN SCHOOL CLINICS: A REVIEW ARTICLE

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

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

RESUMO

Introdução: A avaliação de satisfação dos pacientes quanto aos serviços na área da saúde tem sido cada vez mais utilizada como variável da qualidade da assistência prestada. Nesse contexto, mostra-se essencial conhecer a perspectiva dos usuários frente ao auxílio oferecido por estudantes de medicina. **Objetivos:** Avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços de clínicas-escola com ênfase na 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 apontaram que a grande maioria dos usuários relatou estar satisfeita com o atendimento quando realizado com a participação dos estudantes, pois isso atribui mais qualidade ao serviço oferecido. Entretanto, uma pequena parcela demonstrou-se constrangida quando havia a atuação deles durante o 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 assessment of patient satisfaction with healthcare services has become an increasingly used indicator of the quality of care provided, as it evidences the perceptions of patients regarding medical students in patient care. **Objectives:** To evaluate the perception of patients in school clinics regarding the participation of medical students during consultations. **Methods:** This narrative review was conducted using the LILACS, MEDLINE, and SciELO databases. A total of 14 full-text studies published in Portuguese, English, and Spanish over the past decade were included. **Results:** Most patients reported satisfaction with consultation involving medical students, perceiving an enhancement in the quality of care. However, a few patients reported discomfort during physical examinations, preferring consultations without the presence of students. **Conclusion:** Most patients expressed satisfaction in contributing to the education of medical students, believing that this collaboration improves the healthcare quality.

Keywords: 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 se tornado um importante indicador da qualidade do serviço¹⁻⁴. Os pacientes contribuem para o ensino médico desde os primórdios da medicina. Isso é fundamentado no fato de que grandes mestres transmitiram seus conhecimentos em torno do leito dos enfermos ou em ambulatórios⁵⁻⁷.

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 essencialmente no relacionamento com os pacientes inseridos em realidade própria, com necessidades e condições especiais. No processo de formação médica, a relação paciente-aluno é relevante para a construção de habilidades e busca da maturidade profissional, estreitando laços nos ambientes de clínicas-escola em instituições de ensino⁵⁻⁶.

Na maioria dos casos, os pacientes costumam aceitar, com naturalidade, a presença de estudantes de medicina durante seu atendimento. No entanto, poderia haver diferença de percepção entre o atendimento prestado exclusivamente pelo médico e aquele que conta com a participação de estudantes de medicina. Além disso, na perspectiva dos pacientes, poderia ser questionado se o comportamento dos estudantes estaria sendo adequado nessas situações⁴.

Instrumentos avaliativos voltados para aspectos de cuidados centrados nos pacientes fornecem informações pertinentes para compreender suas percepções no decorrer dos tratamentos. Esses dados aumentam a possibilidade de implantar ações que visem a melhoria da qualidade da assistência⁷.

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

Sabendo da real importância de prestar assistência humanizada e de qualidade dentro das clínicas-escola, surgiu a preocupação em conhecer a impressão dos usuários quanto ao atendimento realizado por estudantes de medicina. Dessa forma, seria possível compreender os pontos positivos e negativos desse serviço prestado, visando à melhoria da qualidade da assistência.

MÉTODOS

Trata-se de revisão narrativa realizada por meio das bases de dados LILACS, MEDLINE e SciELO, com a utilização dos descritores DeCS: satisfação do paciente, avaliação em saúde, controle de qualidade, educação médica e Sistema Único de Saúde. Foram selecionados 14 artigos completos publicados nos últimos 10 anos, redigidos em língua portuguesa, inglesa e espanhola, os quais abordavam a temática da percepção do usuário no que tange à presença do estudante de medicina no seu atendimento.

COMENTÁRIOS

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

Os estudos mostraram que a grande maioria dos usuários relatou estar satisfeita com o atendimento quando os estudantes estão presentes. Isso ocorre porque a participação desses estudantes pode proporcionar informações mais detalhadas, já que eles se mostram proativos e solícitos, trazendo benefícios aos pacientes ao facilitar a compreensão de sua doença e oferecer uma abordagem mais clara sobre o tratamento⁹.

Entretanto, em alguns casos, sobretudo nas especialidades de ginecologia e urologia, existe certa restrição quanto à presença de estudantes durante o atendimento no intuito de preservar a privacidade do paciente. Essa limitação ocorre para dirimir qualquer incômodo e constrangimento, não só por causa da revelação de algumas informações essenciais, mas também devido ao exame físico⁹.

Conhecer a opinião dos pacientes em relação ao serviço que receberam é um aspecto elementar para refletir sobre o acolhimento prestado e instituir melhorias no trabalho em equipe. Para tanto, é necessária a investigação do perfil dos usuários e das causas que promovem sua satisfação e insatisfação¹¹.

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

Sabe-se que essas pesquisas são avaliadoras finais de todo o processo, visto que ocorrem após a interação do paciente com o serviço de saúde. Assim, elas refletem diretamente no resultado da qualidade

do serviço recebido^{14,15}.

CONCLUSÃO

Constatou-se que a maioria dos usuários demonstra satisfação em poder colaborar para a construção do aprendizado dos estudantes de medicina, pois acreditam que, dessa forma, estão contribuindo para a melhoria da qualidade da atenção à saúde. Dessa forma, a ótica dos usuários é o indicativo mais fidedigno da qualidade do atendimento em saúde e um instrumento de aperfeiçoamento não só do processo de ensino-aprendizagem, mas de gestão dos serviços de saúde.

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: 10.1590/23171782/20172015259.
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/s40037018-0441-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.