
ARTIGO ORIGINAL

Percepção de mães sobre o atendimento prestado a seus filhos por acadêmicos da 11ª fase em um ambulatório de pediatria

Priscila Marcon Cardoso¹, Suely Grosseman², Ana Carolina Couto Robles³

Resumo

Objetivo: conhecer a percepção de mães sobre o atendimento prestado a seus filhos por acadêmicos da 11ª fase do curso de Medicina no Ambulatório de Pediatria do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

Metodologia: o estudo foi qualitativo, tipo estudo de caso e os dados foram coletados por meio de entrevista semi-estruturada. A amostra estudada constituiu-se por 20 mães de crianças atendidas no Ambulatório de Pediatria Geral.

Resultados: as mães estavam satisfeitas com o atendimento no ambulatório e apontaram como fatores que influenciaram a sua satisfação, o acolhimento, a atenção, educação e o carinho dos acadêmicos, as explicações claras dadas por eles e o exame físico realizado com minúcia. Os fatores que limitaram sua satisfação foram a demora para serem atendidas e a falta de continuidade do atendimento pelo mesmo acadêmico, prejudicando o vínculo.

Considerações finais: discute-se a importância da dimensão afetiva na relação médico-paciente para satisfação dos usuários com o serviço e sugere-se que estratégias deveriam ser desenvolvidas para propiciar que os pacientes sejam atendidos pelo mesmo estudante por um período maior.

Descritores: 1. *Relações médico-paciente;*
2. *Qualidade percebida;*
3. *Mães;*

4. *Cuidado da criança;*
5. *Educação médica.*

Abstract

Objective: to know mothers' perception on the attendance provided to their children by medicine students of the eleventh phase of the course in the Pediatric outpatients unit of the University Hospital of the Federal University of Santa Catarina.

Methods: The study was qualitative, case study and data were collected through semi-structured interviews. The sample was composed by 20 mothers of children attending at the General Pediatrics outpatients unit.

Results: mothers were satisfied with the assistance and pointed out as factors that influenced their satisfaction, the student's reception, attention, education and affection and the clear explanations given by them and the detailed physical examination carried out by them. The factors that limited their satisfaction were the delay in being called and the lack of continuity of the assistance by the same student, which difficults the bond.

Final considerations: it is discussed the importance of the affective dimension of doctor-patient relationship to health care service users' satisfaction with and it is suggested that strategies should be developed to propitiate the patients being assisted by the same student for a longer period.

Key Words: 1. *Physician-patient relations;*
2. *Perceived quality;*
3. *Mothers;*
4. *Child care;*
5. *Medical education*

¹Médica formada pela Universidade Federal de Santa Catarina

²Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Saúde/ Departamento de Pediatria/UFSC.

³Cirurgiã-dentista. Mestre em Odontopediatria - Área de Concentração Odontopediatria – pela Universidade Federal de Santa Catarina

Introdução

A avaliação da qualidade dos serviços de saúde vem sendo foco de estudo nas últimas décadas e a percepção do usuário, por meio da avaliação de sua satisfação com o atendimento médico e o serviço de saúde tem fornecido informações importantes^{1,2}.

A satisfação do usuário compreende diversas dimensões, entre elas, a relação interpessoal, a competência “técnica” do médico, o ambiente físico e a continuidade, resolutividade, acessibilidade e os custos da assistência³. Entretanto, Hudak⁴ comenta que muitos médicos não julgam importante a avaliação da satisfação do usuário, provavelmente, devido à crença de que isto se trate de assunto administrativo. Para o autor, os médicos preocupam-se mais com a efetividade de seu tratamento do que com a percepção dos pacientes em relação ao serviço de saúde.

Pesquisas demonstram que pacientes satisfeitos vinculam-se mais ao serviço de saúde e ao médico e aderem mais ao tratamento, aumentando o sucesso terapêutico. Por outro lado, pacientes insatisfeitos procuram, com maior frequência, serviços de saúde não convencionais, negligenciam a procura de cuidados de saúde e não cooperam com o tratamento⁴⁻⁶.

Especificamente em relação à pediatria, a satisfação dos responsáveis com a assistência recebida vai influenciar a saúde de seus filhos, pois, muitas vezes, são eles que levam a criança à consulta, acompanhando o processo de assistência e colocando em prática os aconselhamentos e tratamentos prescritos⁷.

No Ambulatório de Pediatria do Hospital Universitário (HU), da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), os acadêmicos da 11ª fase do curso de medicina prestam atendimento de Pediatria Geral a crianças com até 14 anos de idade, sob supervisão da equipe médica, com os quais são discutidas as hipóteses diagnósticas e condutas a serem adotadas.

Visando construir conhecimentos que forneçam subsídios para a assistência e o ensino médico, este trabalho teve como objetivo conhecer a percepção de mães sobre o atendimento prestado no Ambulatório de Pediatria do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina, tendo como foco a assistência prestada pelos acadêmicos da 11ª fase do curso de Medicina.

Métodos

Esta pesquisa foi desenvolvida utilizando-se o método

qualitativo, tipo estudo de caso. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista semi-estruturada^{8,9}.

A amostra foi intencional⁸ e constituiu-se por vinte mães de pacientes do Ambulatório de Pediatria do HU - UFSC que aguardavam o atendimento de seus filhos por acadêmicos da 11ª fase. Os critérios de inclusão foram: mães com mais de 18 anos, que tivessem acompanhado seus filhos em, no mínimo, 4 consultas prévias neste ambulatório.

Para convidar as mães para ingresso no estudo, os objetivos da pesquisa e seu método eram explicados e garantia-se o anonimato e a possibilidade de desistência em qualquer etapa. Após anuência, solicitava-se a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e iniciava-se a entrevista, em uma das salas do ambulatório.

Foi realizado estudo piloto com uma mãe para verificação do instrumento proposto. Este não necessitou adaptações.

Foram coletados dados de identificação dos sujeitos (pseudônimo, faixa etária, estado civil, escolaridade, procedência, número de filhos e faixa etária do filho atendido) e a questões norteadoras foram: “Por que a senhora frequenta este ambulatório?”; “O que a senhora espera de um médico que atenda seu (a) filho (a)?”; “O que a senhora acha do atendimento no ambulatório?”; “O que a senhora acha do atendimento dos alunos?”; “O que a senhora gosta no atendimento dos alunos?”; “O que a senhora não gosta no atendimento dos alunos?”; “O que a senhora acha que poderia ser feito para melhorar o atendimento?”.

As entrevistas foram gravadas e transcritas. A partir da décima, observou-se que os dados começaram a se repetir. Foram então realizadas mais dez entrevistas para confirmar a saturação dos dados¹⁰.

A análise dos dados foi realizada pelo processo de Análise-Reflexão-Síntese, preconizado por Patrício¹¹, a partir da primeira entrevista.

O projeto do estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos da UFSC.

Resultados

Das mães que participaram do estudo, duas tinham entre 18 e 20 anos, seis entre 21 e 25, cinco entre 26 e 30, duas entre 31 e 35, três entre 36 e 40 anos, uma entre 41 e 45 e uma entre 56 e 60 anos. Nove delas eram casadas, sete tinham união estável e duas eram separadas e duas solteiras.

As mães com menor grau de escolaridade estudaram até a 4ª série (primeiro grau) e uma delas estava cursando o ensino superior. Dezesesseis eram provenientes de Florianópolis e quatro de outros municípios de Santa Catarina. A maioria freqüentava o Ambulatório de Pediatria desde o nascimento de seus filhos.

Treze mães tinham 1 filho, cinco de 2 a 3 filhos, uma de 4 a 5 filhos e duas tinham 8 filhos. Das crianças levadas à consulta, uma era lactente, sete eram pré-escolares, oito escolares e quatro adolescentes.

Em relação à **concepção das mães sobre a consulta pediátrica ideal**, vários foram os aspectos considerados.

A *atenção* ao paciente e seu responsável, o esclarecimento de dúvidas por parte da equipe médica e o tempo adequado da consulta, foram citados como fundamentais pelas entrevistadas:

... pra mim, o médico tem que atender o paciente, conversar e depois anotar, porque, às vezes, ao mesmo tempo que ele tá escrevendo, ele tá escutando o paciente, e ele pode estar pensando em alguma coisa. Não dá pra fazer as três coisas ao mesmo tempo. Então, eu acho que ele tem que parar de fazer o que tá fazendo, atender o paciente primeiro, e, depois, continuar escrevendo no prontuário.

Em primeiro lugar, atenção. (...) Eu espero atenção tanto com a criança quanto com a mãe, porque, às vezes, eles não têm toda aquela atenção e a gente sai até sem saber o que o médico falou.

... quando tá no consultório, quando a gente chega, o médico não tem pressa de sair.

Para algumas mães, o *envolvimento* com a criança é necessário para uma boa consulta, já que este é o foco da atenção: “Primeiramente, brincar, conversar com as crianças, porque criança para médico, é um bicho”.

A *resolutividade* da consulta também foi considerada:

... eu espero que ele resolva o problema de saúde que o meu filho tem no momento.

... que faça o serviço dele bem feito, não botando em risco a vida da criança que está sendo atendida.

Outras esperam *sinceridade* em relação à situação

da criança: “... acima de tudo, acho que a sinceridade do médico em diagnósticos... Que ele seja correto e que dê aquela informação correta. Não fique te enrolando”.

A importância do *respeito mútuo* também foi comentado: “Acho que o respeito deles para com minhas filhas e das minhas filhas para com eles”.

Ainda, a solicitação de *exames complementares* foi valorizada por algumas entrevistadas.

Quanto aos motivos que levaram as mães a procurar o ambulatório de pediatria do HU pela primeira vez, algumas delas o fizeram porque, quando crianças, *já haviam sido tratadas neste mesmo local*.

Uma mãe o fez por *falta de atendimento adequado* na cidade onde reside e porque *sua mãe também freqüentava este hospital*:

Eu comecei a freqüentar porque a minha mãe já freqüentava aqui. Eu achei bom, porque em (minha cidade) não tem um hospital, não tem médicos sempre que a gente precisa. Então, eu comecei a freqüentar mais por isso. Aqui tem mais médicos diferentes... é um hospital que tudo que tu precisa, tu consegue.

Outras procuraram o serviço porque realizaram o *pré-natal* no HU e/ou porque *o filho nasceu neste hospital*: “Eu ganhei meu filho aqui. Eu gostei. E fui bem atendida desde o começo da minha gestação”.

A *conveniência*, pela proximidade da residência com o HU ou pela presença de algum parente trabalhando na instituição, também foi citada:

Na verdade, é porque fica mais próximo de casa.

É mais porque a mãe já trabalhou aqui no HU, aí já conhece todo mundo. (...) Então a gente já tá em casa.

Dentre as razões que levaram as mães a continuar freqüentando este serviço, a *qualidade do atendimento* no Hospital Universitário, de modo geral, foi alegada.

Porque, em termos de hospital, é um dos melhores. Não só entende de criança, como de adulto também.

Eu já fui em outros locais, das pessoas mal olharem pra tua cara. E tu faz uma pergunta, mal te respondem. O tratamento bom que eu recebi era isso: fazer as perguntas e os médicos me responderem, ser bem atendida na hora dos exames, a internação, tudo isso.

Várias entrevistadas freqüentam este ambulatório em função do seu *descontentamento* em relação ao atendimento *nos Centros de Saúde* e da facilidade de marcar retorno para as consultas, como se observa nos depoimentos:

No Posto de Saúde não tem aquela atenção específica. É uma coisa, mais rápida.

Tem o retorno, que é mais fácil... se fosse em Posto, tinha que estar pegando ficha, perde um tempão.

Para algumas, a percepção do acesso a especialistas é fator de grande relevância: “Se eu vou pra um Posto de Saúde, chega lá, tu tem um Pediatra, ele atende, mas ele não é aquele pediatra, especialista. (...) Ele não tem a especialidade, somente é pediatra”.

A dedicação dos médicos, sua preocupação com a criança e sua família e a confiança no serviço foram razões muito mencionadas:

Porque os médicos pesquisam a fundo, tratam da criança a fundo... Eu acho que eles se dedicam a fundo, sabem o que a criança tem. Se preocupam também com os pais, com a criança.

Aqui é uma escola, então a gente já tem confiança. Porque não é de, ‘Ah! conheceu há pouco tempo’. Isso já vem de anos...

Uma mãe ressaltou a *segurança* proporcionada pela existência da Emergência Pediátrica como razão para freqüentar este hospital: “... pode acontecer qualquer coisa à noite que tem como trazer aqui”.

O fato de terem seus *questionamentos respondidos* com clareza foi outro fator aventado:

“... eu fazia as perguntas e eles respondiam, com toda paciência. A gente vem no médico, tem muitas coisas que a gente não sabe. Acho que o médico tá ali pra explicar”.

Uma entrevistada alegou freqüentar o ambulatório, porque, para tudo, preferia a Universidade: “Os estudantes... eles vêem tudo, depois vêem os professores (...). As pessoas atendem melhor, as enfermeiras, tudo atende melhor”.

Quanto à percepção das mães sobre o Ambulatório de Pediatria, a maioria referiu-se ao atendimento prestado como bom ou ótimo. Elas apontaram, como razões para

isso, o fato de serem *bem atendidas*. De acordo com uma das entrevistadas, “Aqui, os médicos atendem a gente com vontade. Não é aquele atendimento meio morto”.

Foi mencionada a satisfação com o fato de o *atendimento ser realizado por Pediatras*, e não por Clínicos Gerais.

Algumas citaram, ainda, o bom atendimento na *recepção*:

... eles são sempre simpáticos, ali no balcão de informações.

Na parte da enfermagem, onde a gente vai marcar as consultas. A gente chega ali, pergunta: -”Tem vaga?”. Se não tem, elas já falam numa boa contigo. (...) A gente pergunta: -”Quando?”. Elas dizem: -”Tal dia, volta aqui”, mas tudo com aquela calma, aquela paciência. E com jeito de gente profissional, que sabe lidar com o público. Eu acho que ser enfermeira não é só ter um diploma na mão. Tem que saber lidar. E na marcação de consulta também.

Tu chega ali no balcão pra marcar uma consulta, tu não fica ali um tempão, esperando. A pessoa chega ali, marca a consulta, a gente sai, vai embora... Não são pessoas grossas, que chegam dando esporro.

A multidisciplinaridade, com complementação do atendimento por outros profissionais, além dos médicos, também foi elogiada:

Eu tava consultando com a enfermeira, sobre alimentação... Não precisa estar procurando outros recursos fora. Acho que completa aqui dentro.

Eu precisei uma vez de nutricionista pra menina. Então me atenderam super bem. (...) Eu não podia amamentar a menina, então passaram a dieta, conversei com a nutricionista. Precisei de psicólogo, eles me arrumaram aqui dentro.

Uma entrevistada aprecia o fato de suas filhas serem *atendidas ao mesmo tempo* pelo médico:

O médico chama as três juntas. É uma brincadeira pra elas. Ele chama uma, examina uma, examina a outra. Ao mesmo tempo que elas estão fazendo uma consulta, elas tão se divertindo. É bom. As crianças se sentem à

vontade. As crianças não têm medo de vir no médico.

Outra aprecia que o atendimento seja realizado conforme a ordem de chegada.

Várias mães referiram-se às habilidade de comunicação do médico:

... consultam e te explicam o que é, o que não é, o porquê, o motivo. Geralmente, é difícil tu encontrar um profissional assim, que te explique. Os médicos, hoje em dia, eles têm uma linguagem diferente que, se for falar os nomes químicos de tudo, as pessoas têm uma certa ignorância, não compreendem. Eles conseguem passar com clareza o que tá acontecendo, o procedimento, como a gente deve agir e isso é muito bom.

A simpatia, o carinho, a disposição e o profissionalismo da equipe também contribuem para a satisfação com o atendimento:

Os médicos são muito bons, eles atendem muito bem.

Simpatia sempre. Nunca tive alguma ocasião que teve alguém ignorante...

Elas (enfermeiras) estão dispostas a fazer, trabalhar... Parece que elas gostam do que fazem...

A rapidez na marcação de exames complementares também é motivo de satisfação para algumas mães: "Eu levo aqui, num instantinho eles já marcam um exame".

Algumas gostam do setor de vacinação:

(...) as meninas da vacina também conversam bastante.

A da vacina é ótima pessoa, atende muito bem, ela é muito querida.

Entretanto, outras se queixaram do atendimento prestado neste setor, como se observa no seguinte depoimento: "Muitas crianças que eu acompanho reclamam da vacina... Ela foi bem grossa. Ela pega e não brinca com a criança, não pergunta nada. Espetou ali, pronto (...), como se não fosse um ser humano. Achei que foi falta de consideração e profissionalismo...".

Especificamente em relação à percepção sobre o

atendimento realizado pelos acadêmicos da 11ª fase, as mães apontaram vários aspectos que as agradam. Algumas mencionaram que os alunos são calmos, educados, simpáticos, atenciosos, carinhosos, interessados e pacientes:

... eles atendem bem, são simpáticos, atenciosos, carinhosos com o meu filho, conversam bastante.

Qualquer coisinha que você fale, eles querem saber, querem se informar melhor. Eles são bem interessados.

Eles sempre atendem com carinho.

Eles são bem atenciosos com as crianças, são bem calmos... como se fosse a própria médica, realmente, que tivesse atendendo. Eles têm bastante paciência com as crianças, são bem atenciosos. Isso é muito importante.

O envolvimento dos alunos com as crianças também foi apontado:

Na hora do atendimento, eles brincam, conversam.

Tu chega, eles dão atenção pra criança... mostra um bichinho, distrai a criança. Sabe, tem jeito com criança.

A realização da anamnese e exame físico minuciosos foi citada: "Examinam a criança toda. A minha filha, tiram toda a roupinha dela, olham bem, examinam todo o corpinho dela".

Os acadêmicos são ainda citados por sua responsabilidade, capacitação, profissionalismo e segurança:

Ele foi tão específico, tão atencioso, que eu achei que fosse o médico. E, quando ele falou assim pra mim: - "Eu vou chamar o doutor", eu fiquei pensando: - "Meu Deus, ele é aluno!". Porque ele passou um profissionalismo tão grande, que eu gostei.

Ah, eles atendem bem. Tanto é que, logo em seguida, já vem o profissional, pra ver o que eles fizeram, mas eu acho que eles fazem o trabalho deles bem feito... Tudo o que eles fazem, o médico depois vem e faz tudo que eles já tinham feito antes. Eu acho que já tão bem preparados pra atender uma criança.

Uma mãe prefere o atendimento por acadêmicos: “Até agora, consulto, na maioria, com estudante. Tão começando agora, mas, às vezes, têm estudantes melhores que vários médicos. Mas estudante é a mesma coisa que médico, não é?”.

O fornecimento de explicações claras e detalhadas pelos estudantes foi elogiado: “Eles conversam mais, explicam mais... Falavam tudo certinho, bem declarado o que eu queria ouvir. Porque os médicos, às vezes, eles falam mais na língua de médico mesmo”.

A disposição dos estudantes em ajudar também foi mencionada: “Dá pra ver que eles estão ali querendo ajudar. Não tão ali só porque: - ‘Ah, porque eu passei, tô estudando pra ser médico’. Então, eles estão realmente querendo ajudar a população”.

A rapidez no atendimento realizado pelos acadêmicos foi elogiada por algumas.

Apesar da maioria das mães ter referido estar satisfeita com o atendimento realizado pelo alunos da 11ª fase, algumas considerações foram realizadas quanto aos aspectos do atendimento que as desagradam. Um deles foi a falta de continuidade do atendimento pelo mesmo acadêmico:

Quando é consulta, o aluno atende aquele paciente e deu. Depois, ele vai atender outro. O aluno não fica direto umas duas ou três consultas com o mesmo paciente... Na outra vez, o aluno, dependendo do tipo de doença que o paciente tiver, já não vai saber como é que foi resolvido. (...) Quando o paciente volta, o aluno já não vai ter a resposta, se foi aquilo mesmo que ele passou, (...) porque o aluno já não vai pegar o mesmo paciente. Então, (...) acho que quando fosse atendido por aluno, fizesse o paciente voltar um pouco mais, antes do aluno ir embora, (...) pra ver como ele está.

Para uma entrevistada, a única inconveniência no atendimento é a *demora em passar o caso*, embora tenha mencionado que compreende que o pediatra tenha de dar atenção também a outros pacientes:

...o intervalo pra chamar a médica, eles levam tempo, a gente espera muito tempo. Isso é a única coisa, mas isso também tem a ver, porque, às vezes, a médica tá atendendo outra criança e o estudante tem que esperar a oportunidade pra falar sobre os dados desse paciente que ele examinou.

Apesar de certas mães terem elogiado a rapidez no atendimento, outras queixaram-se da *morosidade do atendimento* realizado pelos acadêmicos.

Eles estão começando a aprender. Então, eles são meio devagar, precisam de um auxílio dos médicos. Mas, até agora, (...) foi tudo OK. (...) Eles atenderam muito bem o meu pimpolho.

Não é uma coisa que eu não goste, a gente sabe que é um Hospital-Escola. Mas, eu acho que seria muito mais fácil se fosse já o médico, seria mais rápido... O médico já ia chegar, já ia atender e pronto.

Algumas entrevistadas abordaram o excesso de pessoas na sala de espera, como resultado desta demora: “Eu tenho notado, as pessoas ficam horas esperando... Às vezes a criança tá chateada e cria aquele constrangimento. Um grita de um lado, um grita do outro”.

Em relação às sugestões apontadas para a melhoria do atendimento prestado no ambulatório de pediatria, nem todas as mães sugeriram mudanças pois a maioria delas estava satisfeita com o atendimento recebido: “Que podia ser feito? Olha, isso aí eu nem sei te explicar, porque pra mim tá tudo certo. (...) Eles são atenciosos, eles examinam as crianças bem, eles brincam com as crianças, eles deixam as crianças à vontade. O que vai fazer mais? Não pode...”.

Uma mãe sugeriu que os alunos passassem um período maior no ambulatório para que pudessem acompanhar os pacientes por eles atendidos e outras, a ampliação do espaço físico, oferecendo mais conforto aos pacientes.

A ampliação do atendimento foi mencionada, para o bem-estar dos usuários ou para ampliar a oportunidade de mais crianças consultarem no HU: “Eu acho que poderia ampliar o Ambulatório, porque são muitas crianças e geralmente a salinha, ali, fica lotada com criança maior. Não consegue esperar, não tem aquela paciência”.

Outra mencionou que a realização de cirurgias pediátricas no HU seria mais conveniente para os pacientes ali internados: “... no Hospital, o que deveria ser feito, acho que era aquela sala de cirurgia, que as pessoas estão lutando tanto pra isso e até hoje, não conseguiram ainda. Porque essas crianças que são internadas aqui, elas fazem cirurgia no hospital “Z”.

Algumas entrevistadas teceram comentários sobre **outros setores** do Hospital Universitário.

No geral, a gente é muito bem atendida aqui dentro, pelos médicos, aqui no balcão da recepção. O que a gente reclama é... *nos locais X e Y...* Parece que eles trabalham ali forçados. É completamente diferente daqui. Quando tu vai (...) lá no *local X* (...) nem parece que tem tanto desemprego aí fora... Realmente, é bem precário. A gente tá no *local Y*, tô já o dia inteiro com a criança... Parece que estão ali, que não estão lidando com o ser humano. (...) Às vezes, tu acerta, não são todas as pessoas que são dessa maneira, mas uma meia dúzia. Aí prejudica um pouco. (...) São essas coisinhas... Cria revolta.

Discussão

Neste estudo, os fatores citados pelas mães como ideais, em uma consulta pediátrica, estão presentes entre os apontados no atendimento realizado pelos acadêmicos de medicina da 11ª fase. Para as entrevistadas, a atenção dispensada, o fornecimento de informações detalhadas, a resolutividade da consulta, a competência técnica e a sinceridade médica são importantes. Outros fatores fundamentais para o bom atendimento são a valorização do relato de suas queixas e solicitações, o carinho, o respeito, a educação e o envolvimento com a criança, trazendo para a consulta um clima de descontração e informalidade.

Estes dados vão ao encontro de estudos que demonstram a importância dos aspectos afetivos na relação médico-paciente. Para alguns autores, apesar dos pacientes reconhecerem que as habilidades técnicas e cognitivas dos médicos são fundamentais, o comportamento afetivo e a habilidade em comunicar-se parece ser determinante na satisfação do usuário com o atendimento^{5,12}.

Pesquisas demonstram a importância da consulta centrada no paciente e revelam maior satisfação com o atendimento quando os pacientes percebem que os profissionais são atenciosos, demonstram sensibilidade, interesse, respeito e cuidado com suas necessidades^{3,5,6,13}.

Neste estudo, os motivos que levaram as mães a frequentar o ambulatório de pediatria do HU pela primeira vez foram semelhantes àqueles encontrados por Périco¹⁴, em seu trabalho com estudantes de medicina da 7ª fase: haver frequentado esse mesmo ambulatório quando crianças, ter realizado o pré-natal, parto ou ambos

no HU, residir próximo ao hospital, ter parente trabalhando nele ou ter sido recomendada por familiares. De certa forma, isso indica que a clientela do Ambulatório de Pediatria Geral supervisionado por médicos, tende a ser a mesma que procura o Ambulatório de Puericultura, sob a orientação de professores.

Quanto às razões que influenciaram a adesão ao ambulatório, os aspectos interpessoais, tais como, acolhimento, atenção e comunicação foram bastante citados. Este acolhimento foi sentido por elas, não só em relação aos acadêmicos, mas também com outros profissionais de saúde e funcionários da recepção. Também foram considerados importantes outros aspectos, como a confiança no serviço, a segurança proporcionada pela emergência pediátrica, a facilidade de retorno para consultas e o acesso a especialistas.

A influência da atenção recebida na recepção, tanto na chegada, quanto na marcação de consultas, denota a importância que têm as recepcionistas no acolhimento e na qualidade do serviço. Arber¹⁵ afirma que as ações das recepcionistas são centrais no acesso dos usuários aos médicos, pois elas podem tanto agilizá-lo como bloqueá-lo. Ainda, aquelas que são amistosas e simpáticas aumentam consideravelmente – aos olhos dos pacientes – a qualidade do serviço oferecido.

Outro fator de relevância mencionado foi o tempo passado em consulta, permitindo o fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas. Ressaltaram a importância da linguagem simples utilizada pelos acadêmicos, mais acessível à sua realidade e compreensão, tornando a consulta um momento de interação e aprendizagem.

O tempo de consulta foi estudado por Halfon et al¹⁶ que demonstraram, em seu trabalho sobre cuidados à saúde de crianças pequenas, que quanto maior o tempo que os pais passavam com os médicos, maior foi sua satisfação. Isso vai ao encontro do estudo de Cohen¹⁵ avaliando a satisfação em hospital da Escócia. O autor observou que os pacientes têm como grande preocupação o fato dos médicos não terem tempo para escutá-los e ignorarem o que dizem.

Focalizando a comunicação entre médicos e pacientes, Auslander et al.⁵ realizaram pesquisa na qual mostraram que quanto maior é a distância cultural existente, mais pobre é a comunicação e maior a insatisfação das mães. Apontaram como prováveis razões para isso, a falta de sensibilidade do médico a fatores culturais, normas e contextos ambientais dos pacientes, bem como das expectativas e necessidades

das famílias.

Vários autores ressaltam que o fornecimento de informações é fundamental na avaliação da prática médica^{5,12}. As atitudes mais valorizadas pelos pacientes são aquelas em que os médicos são cordiais, empáticos, autênticos, dão explicações claras e compreensivas e não têm atitude julgadora, autoritária ou controladora. Nesse sentido, Lemme et al¹⁸, pesquisando a satisfação de usuários de Hospital Universitário, observaram que os médicos que melhor expressaram esse estilo de comunicação foram os pediatras. Os autores afirmam que a maior quantidade de informações dadas às mães as deixa muito satisfeitas não só com a consulta, mas também com a unidade onde se dá o atendimento. Worchel e et al¹⁹ demonstraram que quanto mais tempo os pais passaram tirando dúvidas, menor é o número de ligações telefônicas subseqüentes aos pediatras e menor o tempo gasto com retornos.

A relação médico-paciente tem sido focalizada como um aspecto chave para a melhoria da qualidade do serviço de saúde e desdobra-se em diversos componentes, como a personalização da assistência, a humanização do atendimento e o direito à informação²⁰.

Com isso, nota-se uma tentativa de “humanizar a medicina”, termo que passa a fazer sentido, ao observar-se “o quanto técnica a medicina tornou-se”. Assim, essa ciência, que visa ao cuidado do ser humano, começa a tentar resgatar a humanidade no seu procedimento técnico²¹.

Embora os aspectos relativos à afetividade tenham sido os mais freqüentemente citados, as mães do estudo também salientaram a importância dos acadêmicos realizarem a história clínica e o exame físico com minúcia. Para elas, as chances de não se diagnosticar algo que a criança possa ter ficam reduzidas quando ela é bem examinada. Além disso, algumas relataram que se sentiam ainda mais seguras com o atendimento dos acadêmicos por observarem que eles realizavam o exame físico como os pediatras. Estes estudantes estarão se formando no prazo de mais 6 meses, quando iniciarão sua prática como profissionais.

Esses achados vão ao encontro do que foi observado por Lewis³, em sua revisão, em que médicos menos experientes tendem a mostrar mais habilidades interpessoais e técnicas. As hipóteses aventadas para tal fato são: maior esforço durante a consulta devido à formação mais recente, maior disponibilidade de tempo e/ou menor desgaste pela profissão.

No trabalho realizado por Samuelsson e Wister²²,

investigando a satisfação e as expectativas de clientes em atendimentos domiciliares, os autores observaram que entre as aptidões médicas mais valorizadas, além das qualidades pessoais, estavam a sua confiabilidade e competência profissional.

Não obstante vários trabalhos separarem a avaliação da qualidade do atendimento médico em aspectos afetivos e técnicos, Jung¹² pondera que o atendimento médico, como um todo, é, geralmente, avaliado pelos pacientes com base no desempenho afetivo

Várias mães mencionaram estar satisfeitas com o atendimento no Ambulatório devido à presença de especialistas, profissionais não médicos complementando o atendimento, facilidade de acesso a exames complementares e rapidez em sua realização, facilidade de retorno e existência de Emergência Pediátrica.

Essa tendência à valorização de especialistas e exames complementares foi discutida por Rezende²³. O autor afirma que, aos olhos dos leigos e dos administradores da saúde, o especialista está acima do clínico geral e que as especialidades têm sido supervalorizadas pela sociedade, pelos meios de comunicação e pelas instituições públicas e privadas. Ele alega que isto só seria justificável se o especialista tivesse um conhecimento amplo da medicina e a especialidade representasse um acréscimo adicional à sua formação médica, o que não ocorre na realidade, e cita o grande clínico espanhol Jimenez Diaz que dizia que o bom especialista é aquele capaz de diagnosticar os casos que não são de sua área.

Quanto às deficiências assinaladas por algumas mães em relação ao atendimento, um aspecto citado foi a dificuldade na interação com funcionários de outros serviços do Hospital. Resultados semelhantes foram encontrados por Lemme e colaboradores¹⁸ que pesquisaram a satisfação de usuários de Hospital Universitário do Rio de Janeiro, encontrando descontentamento com alguns serviços deste hospital.

Quanto aos aspectos que desagradaram as mães no atendimento dos acadêmicos, a demora para serem atendidas e a falta de continuidade do atendimento pelo mesmo acadêmico, foram citados, prejudicando o vínculo.

A falta desse elo entre médicos e pacientes foi um dos principais problemas encontrados por Franco e Campos¹, em estudo sobre a qualidade do atendimento ambulatorial em pediatria em um hospital universitário de Campinas. Para os autores, o vínculo é um dos elementos essenciais para a instituição de uma prática clínica de qualidade, permitindo aumentar a eficácia das

ações de saúde. Os autores afirmam que em todo processo diagnóstico e terapêutico, a familiaridade, a confiança e a colaboração são fortemente associados ao resultado da arte médica.

Em relação ao tempo de espera, vários trabalhos sobre satisfação de usuários e qualidade nos serviços oferecidos mostram que a demora no atendimento é queixa frequente^{1, 15, 18}.

A maioria das mães não possuía sugestões para a melhoria do atendimento, o que vai ao encontro dos achados de Franco e Campos¹ que evidenciaram que, embora parte considerável dos entrevistados apontassem problemas, poucos tinham sugestões para melhoria da assistência, mostrando, segundo os autores, grande tolerância dos usuários com relação a essas limitações.

Considerações finais

Através dos achados deste estudo, observou-se que as expectativas das entrevistadas em relação à assistência recebida vão ao encontro do que elas esperam de uma consulta ideal. Apesar da realização do exame físico minucioso, a solicitação de exames complementares, a resolutividade médica e o acesso a especialistas serem valorizados, a satisfação destas mães com o atendimento no HU pareceu ser determinada, principalmente, pelos aspectos afetivos, tanto do médico e do acadêmico, quanto de outros membros da equipe.

Em relação aos aspectos do atendimento que desagradaram as mães, sugere-se que sejam criadas estratégias, como investir na ampliação do espaço físico para proporcionar maior conforto aos pacientes atendidos e tentar-se vincular o estudante ao mesmo paciente, ampliando o tempo de estágio no ambulatório.

Tendo em vista o valor do acolhimento na satisfação do usuário com o serviço, sugere-se ainda estimular o desenvolvimento deste aspecto da atenção em outros setores do Hospital, por meio de sensibilização de seus funcionários.

Referências bibliográficas:

1. Franco SC, Campos GWS. Avaliação da qualidade de atendimento ambulatorial em pediatria em um hospital universitário. *Cad Saúde Pública* 1998; 14 (1): 61-70.
2. Pérez LV. Calidad de atención en el Instituto Nacional de Neurologia y Neurocirurgia MVS. punto de vista del usuario. *Arch Neurocién Mex* 2001; 6 (1): 15-9.
3. Lewis JR. Patient views on quality care in general practice: literature review. *Soc Sci Med* 1994; 39 (5): 655-70.
4. Hudak PL, Wright J. The characteristics of patient satisfaction measures. *Spine* 2000; 25 (24): 3167-77.
5. Auslander WF, Thompson SJ, Dreitzer D, Santiago JV. Mother's satisfaction with medical care: perceptions of racism, family stress, and medical outcomes in children with diabetes. *Health & Social Work* 1997; 22 (3): 190-99.
6. Dunfield JF. Consumer perceptions of health care quality and the utilization of non-conventional therapy. *Soc Sci Med* 1996; 43 (2): 149-61.
7. Haufon N, Inkelas M, Miastry R, Olson LM. Satisfaction with health care for young children. *Pediatrics* 2004; 113 (6): 1965-72.
8. Bogdan RC & Biklen, SK 1994. Investigação qualitativa em educação. Porto: Porto Editora.
9. Minayo, MC de S 2004. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Editora Hucitec.
10. Trivinos ANS. Introdução à pesquisa em Ciências Sociais. São Paulo: Atlas; 1995.
11. Patrício ZM, Casagrande JL, Araújo MF. Qualidade de vida do trabalhador: uma abordagem qualitativa do ser humano através de novos paradigmas. Florianópolis: Ed. do autor; 1999.
12. Jung HP, Horne FV, Wensing M, Hearshaw H, Grol R. Which aspects of general practioners' behavior determine patients' evaluation of care? *Soc Sci Med* 1998; 47 (8): 1077 – 1087.
13. Carmel S, Glick, SM. Compassionate-empathic physicians: personality traits and social-organizational factors that enhance or inhibit this behavior pattern. *Soc Sci Med* 1996; 43 (8): 1253-61.
14. Périco GV. Percepção de mães sobre a assistência prestada a seus filhos por alunos de medicina da sétima fase no ambulatório de pediatria do hospital Universitário da UFSC [trabalho de conclusão de curso]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina/ Curso de Graduação em Medicina; 2004.
15. Arber S. What is a good gp? *British Medical Journal* 1987; 294: 287-88.
16. Halfon N, Inkelas M, Mistry R, Olson LM. Satisfaction with health care for young children. *Pediatrics* 2004; 113 (6): 1965-72.

17. Cohen G. Age and health status in a patient satisfaction survey. *Soc Sci Med* 1996; 42 (7): 1085-93.
18. Lemme AC, Noronha G, Resende JB. A satisfação do usuário em hospital universitário. *Rev Saúde Pública* 1991; 25 (1): 41-6.
19. Worchel FF, Prevant BC, Miner J, Alenn M, Wagner L, Nation P. Pediatricians' communication style: relationship to parents' perceptions and behaviors. *J Pediatr Psychol* 1995; 20 (5): 633-44.
20. Caprara A, Franco ALS. A relação paciente-médico: para uma humanização da prática médica. *Cad Saúde Pública* 1999; 15 (3): 647-54.
21. Grossemann S, Patrício ZM. Do desejo à realidade de ser médico. Florianópolis: Editora da UFSC; 2004.
22. Samuelsson G, Wister A. Client expectations and satisfaction of quality in home care services. A consumer perspective. *Home Care Provider* 2000; 5 (6): 223-30.
23. Rezende, JM. Tópicos selecionados de história da medicina e linguagem médica. Artigos, notas e comentários. Disponível em: <http://usuarios.cultura.com.br/jmrezende>.

Endereço para correspondência:

Suely Grossemann
Desembargador Arno Hoeschel 121 Apto 802. Centro
CEP 88015-620.
Florianópolis. SC
suely@linhalivre.net ou suelyg@terra.com.br