

## OS COMPUTADORES NA CONSULTA – QUE INTERFERÊNCIA NA RELAÇÃO MÉDICO-DOENTE?

Ventres W, Kooienga S, Marlin R, Vuckovic N, Stewart V. Clinician Style and Examination Room. Computers: A Video Ethnography. *Family Medicine* 2005; 37(4):276-81

<http://www.stfm.org/fmhub/fm2005/April/William276.pdf>

**Informação:** O uso de computadores nos consultórios médicos está em expansão sendo de prever a sua generalização num futuro próximo. Este facto tem gerado novas questões de investigação, tendo já sido publicados artigos listando as suas vantagens e as desvantagens. Neste trabalho estudou-se a forma como médicos de família incorporam os computadores nas suas interacções com doentes.

**Metodologia:** Trata-se de um estudo qualitativo conduzido num Centro de Saúde urbano com sete anos de experiência na utilização de computadores na consulta (para registos clínicos, emissão de materiais educacionais para os utentes e bases de dados *online*). Foram filmadas 29 consultas de 5 médicos diferentes, usando uma amostra de conveniência. Em tempo real, as filmagens eram observadas à distância por um investigador que procedia à subdivisão da consulta nos seus vários momentos, assinalando a utilização do computador, ou não, e emitindo algumas impressões so-

bre as atitudes de médicos e doentes. Após visualização de uma filmagem das suas próprias consultas, cada médico era entrevistado, fornecendo a sua impressão sobre o tema e uma auto-crítica. Em seguida, filmagens e entrevistas eram observadas e analisadas pelos vários investigadores, isoladamente e em diversas combinações entre si, listando-se os tópicos emergentes. Finalmente, um antropologista médico analisou os resultados numa série de reuniões com os investigadores.

**Resultados:** Foram identificados três estilos de consulta diferentes:

- centradas na informação (*informational*) - consultas conduzidas ao ritmo da colheita dos dados solicitados pela aplicação informática. Nestas consultas o médico passa a maior parte do tempo ao computador, fazendo ou verificando registos ou prescrevendo fármacos. Ocorrem períodos frequentes de silêncio, durante os quais os médicos não desviam o olhar do écran. Estes médicos conseguem, em regra, colher uma quantidade «prodigiosa» de informação, chegando a ser descritos como «secos (*crisp*) e eficientes».

- interpessoais (*interpersonal*) - consultas nas quais os médicos focam os seus comportamento, atenção e linguagem corporal no doente. Estes médicos passam a maior parte da consulta olhando para o doente, posicionando-se desviados do computador, o qual usam quase só no final das consultas.

- gestores (*managerial*) - consultas em que os médicos alternam, a intervalos definidos, períodos centrados no doente e períodos centrados na colheita de informação. A cada um destes períodos, corresponde um olhar, um tom de voz e toda uma linguagem corporal diferente.

**Conclusões:** Diferentes estilos de consulta (definidos na literatura pre-

viamente ao aparecimento de computadores nos consultórios), parecem corresponder a diferentes estilos de utilização de computadores na consulta. O uso de computadores no consultório pode exacerbar qualidades e defeitos destes estilos, interferindo com a comunicação médico-doente, pelo que mais estudo deve ser dedicado ao tema.

Mais um (laborioso e exemplar) estudo qualitativo publicado na revista da norte-americana *Society of Teachers of Family Medicine*, abundante em pormenores sobre a metodologia usada e proporcionando noções interessantes sobre a condução de estudos qualitativos.

Mónica Granja  
CS Senhora da Hora  
ULS de Matosinhos