

CONSULTAS DE MGF: QUÃO ADEQUADAMENTE É QUE OS MÉDICOS PREVÊEM O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES?

Cannon B, Usherwood TP. General practice consultations: how well do doctors predict patient satisfaction? *Aust Fam Physician* 2007 Mar; 36 (3): 185-7. Disponível em: URL: <http://www.racgp.org.au/afp/200703> [acedido em 25/03/2007].

Introdução/Objectivos

A satisfação dos doentes relativamente à consulta de MGF foi largamente estudada. No entanto, são poucos os estudos que avaliaram a percepção que os médicos têm acerca da satisfação dos doentes. Os autores propuseram-se medir o quão adequadamente é que os médicos prevêem a satisfação dos doentes relativamente às consultas de MGF por novos episódios de doença.

Metodologia

Os autores contactaram (via correio electrónico) 41 médicos de família (MF) a trabalhar em Sydney, ligados ao Departamento de Clínica Geral da Universidade de Sydney, para o qual desempenhavam funções de supervisão de estudantes de medicina. Foram contactados telefónica e pessoalmente os médicos que se mostraram interessados, num total de 10 médicos. Foi pedido a cada médico que recrutasse 20 doentes adultos que recorressem à consulta por um novo problema. Desta forma, seria possível obter um poder de estudo superior a 90%, a um nível de significância de 0,01, para detectar uma diferença com valor médio de 0,5 desvios-padrão entre as pontuações de satisfação dos doentes e as previsões dessas pontuações pelos seus médicos.

Na recepção do centro de saúde, eram fornecidos informação escrita e formulário de consentimento, de forma consecutiva, aos doentes com

18 ou mais anos de idade. Eram convidados a participar no estudo aqueles que estivessem a consultar o médico por um novo problema. Se aceitassem participar, devolviam o consentimento assinado e eram-lhe entregues 2 envelopes abertos, um para eles e outro para o médico. Os envelopes continham uma cópia do questionário de avaliação da satisfação da consulta (QSC).

O questionário utilizado foi desenvolvido por Richard Baker e encontra-se validado. Inclui 18 itens, cada um com 5 opções de resposta, que vão desde 'concordo fortemente' a 'discordo fortemente', e gera pontuações em 4 escalas:

- Satisfação Geral
- Cuidado Profissional
- Profundidade da Relação
- Percepção do Tempo de Consulta. Ambos os questionários eram portadores do mesmo número de identificação para permitir o emparelhamento subsequente. Não era registada qualquer informação passível de identificar o doente.

Os questionários eram preenchidos após o término da consulta, colocados nos envelopes e selados. O envelope era depositado numa cai-

xa existente na recepção, destinada para o efeito.

Resultados

Nove MF completaram o estudo e devolveram um total de 167 pares de questionários.

Em média, os doentes pontuaram mais as suas consultas médicas nas escalas de avaliação da Satisfação Geral e do Cuidado Profissional do que nas escalas da Profundidade da Relação e Percepção do Tempo da consulta. As pontuações dos doentes para as 4 escalas foram em média superiores às previstas pelos seus médicos.

Discussão

Os autores afirmam que os médicos tenderam a subestimar os níveis de satisfação relatados pelos doentes para as 4 escalas do QSC. As previsões dos médicos correlacionaram-se de forma moderada com as pontuações dos doentes para as escalas da Satisfação Geral, Cuidado Profissional e Profundidade da Relação, mas de forma fraca na escala da Percepção do Tempo da consulta.

Os autores alertam para o facto de a generalização dos achados poder ser limitada por se ter tratado de

um estudo não aleatório, com uma amostra de MFs de pequena dimensão.

De qualquer forma, os achados obtidos no estudo são consistentes com os de outros estudos e sugerem que os médicos tendem a subestimar a satisfação relatada pelos seus doentes.

Os autores levantam a questão de os médicos que participaram no seu e nos outros estudos poderem ser mais modestos ou mais críticos do seu desempenho que os seus doentes.

No entanto, a fraca correlação obtida na escala da Percepção do Tempo da Consulta sugere que os médicos não foram capazes de perceber quando é que os seus doentes desejavam uma consulta mais longa, o que remete para a questão da agenda do doente.

Os autores concluem que, apesar dos achados do estudo sugerirem que a percepção do MF de que o doente não ficou satisfeito com a consulta poder ser válida, os médicos parecem no entanto subestimar a satisfação dos seus doentes.

Alexandra Reis

USF Horizonte – CS Matosinhos