

Satisfação profissional e qualidade dos serviços

JOSÉ ANTÓNIO MIRANDA

O estudo de Alberto Hespanhol e colaboradores¹ que se publica no presente número da RPCG suscita a reflexão acerca de algumas questões em torno do exercício da actividade profissional dos médicos nos centros de saúde do nosso país. Curiosamente, não serão os resultados encontrados ou as conclusões apresentadas pelos autores o ponto de partida para tal reflexão. Este ponto de partida é o título do artigo e a circunstância de ele estar formatado como uma pergunta, formulada como se os autores do estudo ignorassem a resposta que eles próprios apresentam nos resultados que divulgam. Esta evidente contradição tem seguramente um valor simbólico que importa apreender e reveste-se de um significado particular: afinal, a elevada prevalência de insatisfação nos médicos de família portugueses resulta sobretudo, como indicam os resultados deste estudo, de factores extrínsecos, isto é, relacionados com as condições do exercício da actividade profissional, ou deve também procurar-se, como parece sugerir o título do artigo, em outros factos, possivelmente mais intimamente ligados ao médico e à sua aptidão técnico-científica, relacional e pessoal para o exercício da sua *praxis* profissional?

Validade dos resultados. É um facto que não existe ainda entre nós um elevado número de estudos acerca desta questão¹, e esse facto não é, aliás, específico do nosso contexto. Mesmo se considerarmos que a colheita de dados

do estudo de Hespanhol e colaboradores remonta a 1994, continua a ser verdade que esta área não tem sido objecto entre nós de grande investimento a nível de investigação. Também é verdade que os instrumentos usados para medir a (in)satisfação dos profissionais médicos não foram em regra sujeitos a estudos de adequação entre nós, pelo menos tanto quanto nos é permitido conhecer, o que de algum modo retira validade e fiabilidade aos resultados obtidos através da sua utilização. Para além disso, as características das populações estudadas entre nós, bem como a baixa taxa de respostas obtida no presente estudo de Hespanhol e colaboradores¹ não são de molde a conceder aos resultados encontrados uma indiscutível representatividade. Pesem embora estas circunstâncias, não deixa de ser verdade que os resultados obtidos em 1994 nos médicos do Colégio da Especialidade de Medicina Geral e Familiar inscritos na Secção Regional do Norte da Ordem dos Médicos¹ são concordantes não apenas com a generalidade dos resultados dos estudos conhecidos até então entre nós¹, como com os de alguns estudos estrangeiros, de entre os quais o estudo de Fernandez SanMartin e colaboradores² utilizando um instrumento validado, o questionário de *Font-Roja*, será possivelmente o que se reveste de maior significado para nós, não apenas pela sua consistência metodológica, mas também pela relativa semelhança do contexto estudado – alguns centros de saúde de Madrid – com o nosso contexto. Sendo assim, a conclusão de que a insatisfação radica sobretudo em factores extrínsecos¹ sai de algum modo

validada e ganha consistência.

O argumento metodológico. É sabido como a satisfação dos utentes é considerada como uma das dimensões da qualidade dos serviços, não tão valorizada porém pela administração e pelos profissionais como o é pelos próprios clientes. Não obstante tal desvalorização, e pese embora a evidência que concede a factores intrínsecos da actividade profissional, como a competência relacional, importância *major* na génese da satisfação dos utentes³, é conhecida a utilização intensiva e alargada pelas administrações de saúde de questionários para medir aquela satisfação, no intuito de obter indicadores úteis para a gestão dos sistemas de saúde ou para uso nos processos de melhoria qualitativa que se proponham desenvolver. Este comportamento contraditório das administrações, que também agora começa a ser adoptado no nosso contexto, tem produzido acima de tudo evidência de natureza metodológica⁴, que pode resumir-se em dois postulados básicos: a influência da metodologia utilizada (e, nomeadamente, da formulação das perguntas de um questionário) nos resultados obtidos⁵, e a ideia de que a satisfação não é mais do que conformidade com as expectativas⁶. Não será assim de todo despropositado, aproveitando deste conhecimento por extrapolação para a área da satisfação dos profissionais médicos de família do norte português¹, julgar que a evidência produzida é frágil e deverá ser relativizada por estudos de expectativas dos profissionais, e deste modo compreender a pergunta que serve de título ao estudo de Hespanhol.

O argumento epistemológico. Neste¹, como em geral nos estudos publicados sobre satisfação dos profissionais, o ponto de vista do profissional foi em princípio respeitado, pois é ele, e não o cliente, quem desenha o questionário. Embora possa à primeira vista parecer uma evidência irrelevante, este facto

merece ser considerado. Com efeito, tem sido defendida a necessidade de fazer os clientes participar na formulação dos instrumentos de medida da sua satisfação⁷, na medida em que a selecção e escolha das dimensões de qualidade a medir é seguramente diferente da que seria efectuada apenas pelos prestadores do serviço, os profissionais de saúde. Pareceria lógico supor que o mesmo se passará em relação aos profissionais, mas não se conhecem estudos em que a satisfação profissional destes tenha sido medida usando instrumentos concebidos pelos seus clientes ou com a sua participação. Enquanto se não dispuser de evidência deste teor, é legítimo supor que os instrumentos utilizados nos estudos de satisfação profissional possam enviesar os resultados no sentido da desresponsabilização de factores intrínsecos aos profissionais na génese da sua insatisfação. A ser assim, a pergunta do título¹ teria toda a pertinência.

Pistas a seguir. Provavelmente, e paralelamente ao que acontece com a satisfação dos utentes, a satisfação dos profissionais será apenas um factor menor da avaliação da qualidade dos serviços de saúde, por estar mais directamente relacionada com as expectativas daqueles do que com o grau de organização destes. Importará encontrar os caminhos a seguir para que esta probabilidade, que se estima elevada, seja conhecida e quantificada. Para isso os estudos de satisfação profissional dos médicos de família deveriam ser feitos utilizando instrumentos de medição desenhados pelos (com os) seus clientes e em paralelo com estudos de utilização dos recursos disponibilizados pela administração aos mesmos médicos, medida indirecta das suas expectativas profissionais. Também parece importante que a interpretação dos resultados seja feita tendo como contraponto obrigatório os resultados de estudos credíveis de satis-

fação dos clientes dos mesmos médicos.

A não ser assim, é perfeitamente possível que profissionais de baixa qualidade e com expectativas de baixo nível trabalhem insatisfeitíssimos, gerando elevada satisfação em clientes com exigências e hábitos de consumo inadequados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hespanhol A, Pereira AC, Pinto AS. Insatisfação profissional em Medicina Geral e Familiar: um problema intrínseco dos médicos ou das condições de trabalho? *Rev Port Clin Geral* 2000;16:nnn-
nnn.
2. Fernandez-SanMartin MI, Villagrasa-Ferrer JR, Gamo MF, Gallego JV, Canas EC, Trigo MV, et al. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Publica* 1995;69:487-97.
3. Hardy GE, West MA, Hill F. Components and predictors of patient satisfaction. *Br J Health Psychol* 1996;1:65-85.
4. Hall JÁ, Dornan MC. What patients like about their medical care and how often they are asked: a meta-analysis of the satisfaction literature. *Soc Sci Med* 1988;27:935-9.
5. Cohen G, Forbes J, Garraway M. Can different patient satisfaction survey methods yield consistent results? Comparison of three surveys. *BMJ* 1996;313:841-4.
6. Fielding R, Hedley A, Cheang J, Lee A. Patients' satisfaction is based firmly on their expectations [carta]. *BMJ* 1997;314:227.
7. Gavin KT, Conway J, Glynn WJ, Turner MJ, Brannick T. Designing a measurement instrument for evaluating quality in the maternity services: a composite view involving internal and external customers. In: *QUIS 5, advancing service quality: a global perspective*. St John's University, New York: ISQA, 1996:143-53.