

O que esperam os nossos clientes?

JOSÉ A. MIRANDA

Do mesmo modo como, em artigo de reflexão¹ acerca de um estudo sobre insatisfação profissional em Medicina Geral e Familiar publicado na nossa revista no ano passado², se chamava a atenção para a necessidade de, através do trabalho de investigação, produzir evidência que pudesse contribuir para a dissolução de algumas das dúvidas legítimas suscitadas pelos próprios autores acerca dos resultados obtidos, também agora, a propósito do estudo de Pedro Ferreira que se publica no presente número³, se impõe fazer uma pausa para, na sequência do proposto pelo autor, reflectir sobre esta questão: será que os nossos utentes dão mais prioridade aos aspectos dos cuidados de saúde que estes não possuem ou, pelo contrário, valorizam relativamente mais os aspectos que conhecem melhor devido à sua história de contacto com os serviços de saúde?

Pensamos que a pergunta, proposta pelo autor na discussão do seu estudo, é extremamente pertinente. Com efeito, o trabalho que publicamos é um estudo de prioridades², entendidas estas como opções no respeitante à importância relativa dada por grupos alargados de pacientes a diversas expectativas em relação ao desempenho do serviço de saúde e, no caso concreto, em relação ao médico de família. Ao apresentar, no início de cada um dos capítulos do questionário proposto a uma amostra de utilizadores de consultas de clínica geral de centros de saúde, a frase «O que faz um bom médi-

co de família?» os autores do questionário procuram de algum modo caracterizar o que deve ser, na perspectiva do doente, o desempenho de qualidade do médico de família.

Deve reconhecer-se que tal objectivo é de grande relevância. De facto, já em revisão anterior¹ o mesmo autor chamava a atenção para o reconhecimento da importância da participação dos utentes nos processos de avaliação ou garantia de qualidade em cuidados de saúde primários, nomeadamente na definição dos resultados que devem esperar-se e dos riscos que devem aceitar-se. Também a esse propósito foi oportunamente realçada neste local¹ a ideia de que a satisfação não é mais do que conformidade com as expectativas^{1,5}. Naturalmente, deste conjunto de circunstâncias decorre que as expectativas identificadas através de um estudo de prioridades como o que agora se divulga³ são as mesmas que funcionam implicitamente como padrão de avaliação de satisfação pelos utentes, e como tal devem ser explicitadas quando se faça a discussão dos resultados de tal tipo de estudos.

Por esta razão, e independentemente de algumas debilidades metodológicas aliás discutidas pelo autor, os resultados deste estudo são da maior importância. Tal como se disse em relação à satisfação dos profissionais¹, a satisfação dos utentes é um factor menor da avaliação da qualidade dos serviços de saúde. Porém, o facto de esta satisfação estar, provavelmente, mais directamente relacionada com as expectativas do que com factores intrínsecos ao sistema de saúde, determina a importância do conhecimento dessas expectativas.

Neste contexto, e à semelhança do que se propunha para os médicos¹, parece fundamental que este tipo de estudos seja complementado com estudos de utilização dos recursos disponibilizados pelo sistema de saúde à procura da sua clientela, medida indirecta das suas expectativas. Só assim terá resposta a questão referida no início: será que os nossos utentes dão mais prioridade aos aspectos dos cuidados de saúde que estes não possuem?

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Miranda JA. Satisfação profissional e qualidade dos serviços [editorial]. *Rev Port Clin Geral* 2000;16:179-81.
2. 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;16:183-99.
3. Ferreira P. Avaliação dos doentes de cuidados primários. Aspectos da Clínica Geral mais importantes para os doentes. *Rev Port Clin Geral* 2001;17:15-45.
4. Ferreira P. Avaliação dos doentes de cuidados primários. Enquadramento conceptual. *Rev Port Clin Geral* 2000;16:53-62.
5. Fielding R, Hedley A, Cheang J, Lee A. Patients' satisfaction is based firmly on their expectations [carta. *BMJ* 1997;314: 227.