

Al otro lado... de la mesa. La perspectiva del cliente

Comisión de Mejora de la Calidad. Sociedad Catalana de Medicina Familiar y Comunitaria. Barcelona, Editorial Doyma, 2000.

Medir e quantificar a qualidade não é tarefa fácil. No entanto, cada vez é mais frequente ouvir falar de qualidade na Saúde. Mas, qualidade de quê? Qualidade em quê?

Ouvimos mensagens apelando à qualidade que vem de políticos, gestores, consultores, e isso pode fazer-nos cair no erro de pensar que a qualidade não tem o seu lugar no nosso trabalho do dia-a-dia e que a sua existência é justificada apenas por ser uma palavra bonita, que fica bem num discurso político ou quando se fala de um projecto.

Este pequeno livro, elaborado pela Comissão do Melhoramento da Qualidade da Sociedade Catalã de Medicina Familiar, tem a grande virtude de fazer uma apresentação muito prática da qualidade. De uma maneira sistemática e didáctica, partindo sempre de um caso prático, são analisados diferentes aspectos que têm a ver com a qualidade. Assim, fala-se de questões como: a capacidade de resposta, a coerência, o cuidado do material, instalações, e, do pessoal, a simpatia, a competência profissional, a confidencialidade e numerosos aspectos do nosso trabalho clínico diário de médicos de família.

Em cada capítulo são tratados os pontos-chave, ou elementos básicos a considerar, aos quais se seguem umas recomendações concretas que nos podem ajudar. Assim, quando se fala do interesse pelos doentes, apresenta-se o seguinte caso prático:

«O Sr. Miguel tem 65 anos, é hipertenso e diabético desde há dez anos e está a ser tratado com dieta e hipolipemiantes. Não tem problemas para controlar o açúcar e a pressão. Depois de oito anos visitando a mesma médica, em cada visita esta trata-o como se fosse a primeira vez que o vê. Volta a perguntar-lhe toda a sua história clínica e nem sequer se lembra do seu nome. Põe muito interesse em fazer-lhe uma boa exploração e vê com muito pormenor os resultados das análises, mas nunca prestou nenhuma importância aos seus sentimentos.

Há tempo que o Sr. Miguel está muito preocupado porque o seu filho, que é atendido pela mesma médica, ficou sem trabalho. A médica nem sequer sabia que eles eram parentes e o Sr. Miguel fica com a sensação de que ela não dá nenhuma importância à situação de desemprego do filho: Como os médicos têm sempre trabalho!

O Sr. Miguel já pensou muitas vezes em mudar de médica.»

Reflectir sobre se sabemos escutar, se temos capacidade para reconhecer quando há um problema social ou psicológico, se estamos a dar aos doentes o que necessitam, se o que para nos é importante também o é para eles... são algumas das sugestões deste capítulo.

Como diz na apresentação do livro o Dr. Ramón Moreira, Presidente da Sociedade Catalã de Medicina Familiar: «Nas páginas deste livro encontrará os possíveis pontos fracos da nossa prática clínica, mas também algumas respostas para oferecer melhores cuidados médicos. Em resumo, é um livro de leitura aconselhada para aqueles colegas que querem melhorar a qualidade da sua actividade assistencial, assim como para os Directores de Centros de Saúde, que também encontrarão nas suas páginas sugestões concretas de carácter organizativo».

Embora esteja escrito em espanhol, trata-se de um livro de leitura fácil. Esta obra pode ser pedida directamente por telefone à Editorial Doyma: 0034.915560368 ou 0034.932000711, ou por meio das livrarias especializadas.

Daniel Serrano Collantes

Interno de M.G.F., C.S. de Celas, Coimbra