



PERCEPÇÃO DA COMUNICAÇÃO MÉDICO-PACIENTE NO ATENDIMENTO CLÍNICO

Claudia Menoncini¹
Ivana Loraine Lindemann²
Gustavo Olszanski Acrani³
Regina Inês Kunz⁴
Athany Gutierrez⁵

Resumo: A humanização da Medicina tem sido contemplada pelo SUS por meio do Ministério da Saúde desde os anos 2000. Seu objetivo é tornar a prática médica mais humanizada ao orientar as equipes de saúde a ver o indivíduo globalmente, e dessa forma, realizar um atendimento completo, eficaz e resolutivo, considerando o âmbito emocional e a necessidade de uma linguagem clara e acessível. Nesse contexto, busca-se descrever a percepção dos pacientes em relação à qualidade do atendimento médico em consultas clínicas. Para tanto, foi realizado um estudo transversal no Ambulatório da Universidade Federal da Fronteira Sul. Os dados foram coletados no mês de maio de 2019, por estudantes do Curso de Medicina, previamente treinados, por meio da aplicação de questionário a adultos e idosos que aguardavam atendimento médico no serviço. Após dupla digitação e validação, foi realizada estatística descritiva. O protocolo do estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFFS – Parecer nº 3.219.633. Dos 60 participantes, a maioria era do sexo feminino (63,3%); estava com idades entre 20 e 59 anos (67,8%); era autodeclarada branca (75%), possuía de 5 a 8 anos de estudo (33,3%); não exercia atividade remunerada (56,7%); possuía renda familiar superior a 2 salários mínimos (50%); possuía cônjuge (73,3%); não era fumante (82,1%); não fazia uso de bebida alcoólica (69%); e praticava alguma atividade física (52,5%). Quanto à percepção da qualidade da consulta médica, apurou-se que o médico perguntou ao paciente sobre o motivo da consulta (94,9%), sobre as sensações, preocupações e doenças que ele apresentava (79,7%), ouviu-o atentamente (96,6%), compreendeu o que o paciente dizia (93,2%), explicou sobre o exame a ser feito e a necessidade em fazê-lo (78%), discutiu as opções de tratamento (80%), perguntou sobre os medicamentos que estava tomando (86%), explicou sobre os medicamentos indicados e os possíveis efeitos colaterais (59,3%), respondeu as dúvidas do paciente (88,1%), verificou o entendimento de sua explicação (87,7%), demonstrou cuidado e preocupação (89,7%) e destinou tempo adequado ao atendimento (91,4%). Desse modo, a grande maioria dos pacientes entrevistados mostrou-se satisfeita com a consulta médica (93,1%) e sentiu-se confortável durante a consulta (96,6%). Esses dados evidenciam a qualidade do atendimento e a competência interpessoal e comunicativa dos profissionais de saúde da região,

¹ Acadêmica do Curso de Medicina, UFFS, Campus Passo Fundo, claudia.menoncini@gmail.com

² Doutora em Ciências da Saúde, UFFS, Campus Passo Fundo, ivana.lindemann@uffs.edu.br

³ Doutor em Ciências, UFFS, Campus Passo Fundo, gustavo.acrani@uffs.edu.br

⁴ Doutora em Ciências Biológicas, Campus Passo Fundo, regina.kunz@uffs.edu.br

⁵ Doutora em Letras, UFFS, Campus Passo Fundo, athany.gutierrez@uffs.edu.br



capacitados a colocar em prática os princípios de humanização preconizados pelo SUS e pelo Ministério da Saúde.

Palavras-chave: Sistema Único de Saúde (SUS). Relações médico-paciente. Qualidade da Assistência à Saúde. Comunicação em Saúde.

Categoria: UFFS - Pesquisa

Área do Conhecimento: Ciências da Saúde

Formato: Comunicação Oral