

MÉDICO E PACIENTE EM PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA DE CIDADE DO INTERIOR DO RIO DE JANEIRO

Miyahira Filho A; Ferreira L L O; Vieira V C; Barreto M A M; Cardoso M D T.

UniFOA – Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ.

O Programa Saúde da Família consiste numa estratégia que prioriza as ações de prevenção, promoção e recuperação da saúde, de forma integral, contínua e, acima de tudo, participativa. Nesse contexto a relação médico-paciente é de fundamental importância para a consecução dos objetivos do programa e conhecer aspectos dessa relação pode auxiliar na elaboração de estratégias para proposta de melhorias. O objetivo do estudo foi escrever aspectos da relação médico-paciente em Programa Saúde da Família, com enfoque na opinião de médicos e pacientes acerca de seu convívio ambulatorial. Trata-se de projeto de iniciação científica, em que foram feitas visitas a sete PSF's de cidade do interior do RJ, entre os meses de Maio e Agosto de 2010. Em cada posto o médico de família foi entrevistado e os pacientes responderam a um formulário com dez questões, englobando questões sobre atendimento e relacionamento. Ao todo foram abordados oito médicos de forma censitária e 154 pacientes, por amostragem aleatória. Do total de pacientes, com idade entre 18 e 78 anos, 74% freqüentam o posto há mais de três anos, sendo que 71,4% consideram bom o programa Saúde da Família. Para a maioria, o tempo das consultas médicas é adequado (76%) e a amizade com o médico interfere no tratamento de forma positiva (68,1%). Apenas 28,6% dos pacientes consideraram o atendimento médico regular e 1,3% o classificaram como ruim. Em relação à recepção e despedida nas consultas, predominou a resposta de que saem sozinhos ao término do encontro (66,2%). As opiniões se dividiram de forma homogênea entre se incomodar ou não com o médico atender ao telefone durante a consulta. Dentre as melhorias no relacionamento com o médico sugeridas pela população, as mais freqüentes foram: um maior número de médicos/consultas, mais atenção do médico e exames menos demorados. Quanto às entrevistas realizadas com os médicos, 6 (75%) relataram que os moldes de relacionamento no PSF ajudam o atendimento e a adesão dos pacientes para com o tratamento e consideram o tempo disponível para cada consulta adequado, sendo que nenhum deles alegou perceber insatisfação por parte dos pacientes em relação a isso. Como estratégia de acolhimento, dois disseram não utilizar qualquer artifício, mas educação, polidez e simpatia foram frequentemente citados. O paciente poliqueixoso foi apontado como o perfil mais difícil de lidar e, de forma geral, as grandes dificuldades encontradas dentro do PSF foram: atrasos nos encaminhamentos, exames e cirurgias, falta de recursos materiais e dificuldade de comunicação com o PS e o hospital. O estudo permitiu uma abordagem qualitativa do atendimento no PSF, demonstrando algumas diferenças entre o preconizado na teoria e na prática. De forma geral, os postos abrangem um número adequado de famílias cadastradas, permitindo satisfação em relação ao tempo de consulta. Entretanto, foi solicitado um maior número de médicos e maior atenção dos mesmos. Apesar de terem sido apresentadas sugestões visando melhoria no relacionamento com o médico, o resultado numérico demonstrou satisfação por parte dos pacientes com Programa Saúde da Família.

Palavras-chave: *PSF, Saúde da Família, Relação médico-paciente.*

Contato: *liz_mullets@hotmail.com*