

A Pesquisa e o “Overbooking”

Autor: Dr. Gilberto Perez Cardoso - médico endocrinologista e professor titular do departamento de Clínica Médica da Universidade Federal Fluminense

Artigo originalmente publicado na Revista Conduta Médica - Outubro - Novembro - Dezembro - 2008 - nº. 38

Pesquisa recentemente realizada pelo IBRC (Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente), e divulgada no jornal “O Globo” em sua edição de 29 de junho de 2008, faz referência a queixas freqüentes de pacientes com respeito ao atendimento médico em consultórios, com destaque especial para o que os pacientes especificam como “desatenção” e “demora em ser atendido”.

Diz ainda o IBRC, na reportagem, que “quando o paciente não se sente acolhido, não cria confiança e acaba buscando uma segunda opinião com outro médico ou pede para fazer exames complementares para sentir-se mais seguro”. Isso terminaria por onerar o sistema, com prejuízo para todos. Em editorial anterior já tivemos oportunidade de comentar tal questão, que não é somente brasileira, mas mundial. Na época fizemos referência a pesquisas com pacientes japoneses, que já há cerca de três décadas manifestavam descontentamento e reivindicavam mais atenção por parte dos médicos. Isso numa medicina muito avançada tecnologicamente, como a que é praticada no Japão. Apesar da tecnologia, da precisão diagnóstica e dos inegáveis avanços terapêuticos, os pacientes se ressentiam de mais atenção por parte do médico. Atenção não significa necessariamente tempo muito longo de consulta, mas qualidade de contato e uma boa relação médico-paciente. Há um famoso livro da psicanalista Enid Balint, esposa do conhecido psiquiatra Michel Balint (autor do best-seller “O Médico, o Paciente e a Doença”), intitulado “Seis Minutos Para o Paciente”, que bem demonstra que um tempo mínimo de boa relação médico-paciente pode fazer muita diferença. É preciso, obviamente, ressaltar que os médicos brasileiros, em especial os que trabalham nos grandes centros, enfrentam cada vez mais dificuldades de tempo no seu relacionamento com os pacientes, forçados que são a acumular empregos (a maioria de baixa remuneração), além de enfrentarem também grandes e crescentes dificuldades no exercício da medicina em consultórios particulares. Tudo isso se reflete na qualidade do atendimento. Na pesquisa, o IBRC ouviu 1800 pacientes no Rio de Janeiro, São Paulo e Belo Horizonte. Os pacientes foram entrevistados à saída de consultas em 600 consultórios médicos e em 300 ambulatórios de hospitais particulares, em oito especialidades: clínica médica, cardiologia, gastroenterologia, endocrinologia, otorrinolaringologia, pediatria, ginecologia e ortopedia.

Consideramos que os resultados da pesquisa são válidos para cidades populosas, restando saber se suas conclusões também seriam aplicáveis para cidades de porte médio ou menores. A pesquisa traz ainda dados curiosos, interessantes para conhecimento por parte dos médicos. Um dos aspectos refere-se a como os pacientes estão escolhendo seus médicos atualmente: 30,7% disseram que foi por indicação; 18,8% responderam que o que contou foi disponibilidade de agenda e, para 22,8%, proximidade do consultório; para 12,9%, o que importou foi o atendimento telefônico. Digno de nota foi o fato constatado de que apenas 5% disseram ter escolhido o médico por sua reputação. O IBRC comentou tais achados, assinalando que o tratamento médico estaria se tornando uma commodity (commodity seria um serviço em que o consumidor privilegia sua conveniência, não se preocupando com escolha criteriosa).

Aliás, lamentavelmente, parece já distante o tempo de “médico e paciente”; estamos na era do “prestador e cliente”, ou (pior ainda) “fornecedor e consumidor”. Espero já não mais estar neste mundo no dia em que o paciente virar “freguês”... Tais constatações já são intuitivamente do conhecimento de todos nós. Preocupante é a pouca valorização da formação do médico. Esta deveria ser mais enaltecida, embora o que mais valha mesmo seja a boa ou má experiência do paciente ao longo do tratamento com o profissional. A maioria dos pacientes que vão ao consultório mora ou trabalha em endereço próximo e não quer perder tempo. Ainda aí a questão do “tempo”: parece que, neste século XXI, estaremos – mais ainda que no século passado – condenados a viver em função dele, o “tempo”! Na pergunta da pesquisa sobre o que mais aborrecia os pacientes numa consulta médica, a maior parte assinalou a desatenção (36,3%), os atrasos (27,5%), o ambiente (14,3%) e outras questões. A falta de acolhimento, ou seja, a sensação de ser mal atendido, foi a principal razão alegada pelos pacientes (30%) para não mais retornarem ao profissional, comentando ainda o IBRC que o paciente quer atenção por parte do médico e também anseia por informações detalhadas. Ainda, segundo o Instituto, “a capacidade técnica é percebida pela facilidade do médico em se comunicar com o paciente”. Isso também já é intuído por todos nós. Médicos com grande facilidade de comunicação conseguem compensar muitas deficiências. Por outro lado, seria muito oportuna uma outra pesquisa, agora aplicada aos médicos, de forma que estes pudessem, da mesma maneira, se manifestar sobre suas condições de trabalho em consultório, se estão ou não satisfeitos e também (por que não?) o que pensam sobre os pacientes que atendem atualmente em seus ambientes de trabalho. Informalmente eu poderia dizer que os médicos também têm queixas dos pacientes que os procuram. Falo isso descontando devidamente o fato de que os médicos são profissionais treinados para compreender e tolerar comportamentos os mais diversos por parte dos pacientes. A pessoa enferma pode estar deprimida, agitada, angustiada, agressiva ou alterada, justificando muitos comportamentos conhecidos por nós durante um atendimento, seja em consultório, seja em outros ambientes. Entretanto, ouço muitas e freqüentes queixas de colegas com respeito a alguns

Imaginologia.com.br - Radiologia e Diagnóstico por Imagem para médicos clínicos e cirurgiões.

comportamentos por parte dos pacientes que não se justificam. Danos a objetos na sala de espera sem sequer pedidos de desculpas têm acontecido; o mesmo pode ser dito com relação ao uso indevido e, às vezes, depredatório de lavatórios e banheiros. Contudo, a reclamação que se constitui campeã na pesquisa informal que fiz com colegas foi o freqüente e injustificável hábito dos pacientes marcarem consulta, terem a consulta confirmada na véspera ou mesmo no dia e, assim mesmo, faltarem ao compromisso, sem qualquer aviso ou explicação. Pela minha avaliação informal, ouvindo colegas, tal percentual pode chegar, em certos casos, a atingir até cerca de 30% dos atendimentos da agenda em alguns dos dias. Se chove, é muito provável que tal fato aconteça. A atendente marca a consulta, liga posteriormente para confirmar o atendimento e o paciente simplesmente confirma e não aparece. O médico é prejudicado, pacientes que pedem preferência de atendimento e que necessitam de atendimento mais imediato não conseguem vaga, e não se prevê oficialmente, até o momento, quem responda pelo desleixo e como se repare o prejuízo. A reação que tem ocorrido, como defesa, é a marcação de excesso de consultas, um verdadeiro overbooking, se me permitem, numa analogia com a prática habitual das companhias aéreas. Isso merece e necessita de solução a curto prazo.

Fonte:

Revista Conduta Médica. Editorial. Outubro - Novembro - Dezembro - 2008 - nº. 38