

251

PERCEPÇÃO DAS NECESSIDADES DE ATENDIMENTO E GRAU DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE EM UM AMBULATÓRIO DE PSIQUIATRIA. *Bianca de Moraes Branco, Simone B. M. dos Santos, Michele Dornelles Valenti, Luciano R. Isolan, João Alberto S. Martins, Gustavo Bolognesi, Lucia Helena M. Freitas e Sidnei Samuel Schestatsky.* (Departamento de Psiquiatria e Medicinal Legal, Faculdade de Medicina - UFRGS)

O sucesso de uma primeira consulta que permita a continuidade do tratamento passa pela compatibilização entre os objetivos do médico e do paciente. Acredita-se que uma boa abordagem, enfatizando a influência mútua entre médico e paciente, forneça importantes dados diagnósticos ao clínico, enquanto aumenta a satisfação do paciente, bem como sua adesão ao tratamento. Buscou-se determinar o grau de concordância entre paciente e psiquiatra na identificação das necessidades de atendimento durante a primeira consulta no Programa de Atendimento de Crises do Ambulatório de Psiquiatria do HCPA. A influência destas respostas sobre a satisfação do paciente com o atendimento foi então avaliada. O estudo transversal consistiu em aplicar aos usuários deste serviço dois questionários: o CSQ18B (Client Satisfaction Questionnaire) e o PRF-14 (Patient Requests Form). O médico que realizou o atendimento respondeu a versão do médico deste último questionário. Resultados: em uma amostra de vinte e cinco pacientes, foi possível detectar um escore total do PRF significativamente menor para os médicos que para os pacientes ($p < 0,0001$). Os pacientes expressaram uma necessidade de atendimento psicoterápico maior do que aquela entendida pelos médicos ($3,320 \times 1,840$, com $p < 0,0001$). Com relação ao CSQ18B, os fatores de maior e menor satisfação foram, respectivamente, a atitude de compreensão do médico e a não-prestação de algum serviço que o paciente achava necessário. A satisfação dos pacientes foi alta em 23 casos e média em dois; embora ainda não seja estatisticamente significativo, os pacientes com menor nível de satisfação também foram aqueles com menor congruência no PRF, isto é, aqueles cujas necessidades de atendimento foram menos percebidas pelos médicos.