



## COMUNICAÇÃO ORAL COORDENADA

### *Cuidado individual, familiar e comunitário*

#### **Comunicação médico-paciente e a satisfação do paciente: um estudo de revisão**

Mariana Troccoli de Carvalho. Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).  
mtroccolicarvalho@gmail.com

Lara Ximenes Santos. Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). lara.xis@gmail.com

**Introdução:** A qualidade da consulta depende da capacidade do médico de entender as expectativas do paciente e do acordo firmado em relação ao motivo dessa consulta. Uma abordagem orientada para o paciente considera sua satisfação e o cumprimento de suas expectativas. O reconhecimento dos elementos que se correlacionam positivamente com essa satisfação deve ser parte permanente desse relacionamento.

**Objetivos:** Reconhecer, segundo descrito na literatura, quais são os elementos da interação e comunicação médico-paciente, importantes na consulta, que se correlacionam positivamente com a sua satisfação.

**Metodologia ou Descrição da Experiência:** Foi realizada uma pesquisa da literatura relacionada com o tema nas bases de dados Medline, Lilacs e Ibecs no site da Biblioteca Virtual em saúde (BIREME) e nas bases de dados do Pubmed, através das palavras-chaves: Doctor patient relationship/Relação médico paciente; Doctor patient communication/Comunicação médico paciente; Patient Satisfaction/ Satisfação do paciente; consultation outcomes/Resultados da consulta, no período de janeiro de 1980 a dezembro de 2012. Foram selecionados 34 artigos da base de dados da BIREME e 26 artigos da base de dados do PUBMED. Estando 10 artigos presentes nas duas bases de dados.

**Resultados:** Nessa revisão foi verificada a existência de várias evidências com resultados semelhantes na extensa literatura sobre esse assunto. Os elementos da interação/comunicação médico-paciente, correlacionados com a satisfação do paciente, mais encontrados foram: satisfação do médico, reconhecimento da sua atitude humanista, reconhecimento do problema, quantidade de informação fornecida pelo médico, capacidade de um diálogo médico que permita o entendimento das informações médicas, capacidade e sensibilidade do médico na relação interpessoal, possibilidade de estabelecer parcerias, escolha pessoal do médico e o grau em que as expectativas do paciente são percebidas e cumpridas pelo médico.

**Conclusão ou Hipóteses:** Na prestação de cuidados de saúde, a satisfação do paciente está ganhando muita importância. Resultados avaliados pela perspectiva do paciente foram aceitos como indicadores importantes de padrão de qualidade do cuidado. A alta satisfação com a interação médico-paciente está associada com aumento da adesão, continuidade do cuidado e com participação do paciente nas decisões de tratamento.

**Palavras-chave:** Satisfação do Paciente. Comunicação. Relações Médico-Paciente.