

ARTIGO · CULTURA & SAÚDE

Por que o doente reclama?

Insatisfação, mídia e a confiança perdida na relação médico-paciente

Prof. Dr. Irany Novah Moraes

Recebido para publicação em abril de 2004 · Categoria: Artigo · Idioma: Português

RESUMO

O autor examina o crescente descontentamento dos pacientes num tempo em que a medicina dispõe de mais recursos do que nunca para diagnosticar e tratar. Observa que qualquer insatisfação encontra eco imediato na mídia, que condena o médico sem apuração, generaliza a culpa e denigre toda a classe, ainda que muitas denúncias se revelem vazias quando examinadas pelos Conselhos e pela Justiça. Para explicar — sem justificar — o fenômeno, aponta três fatores: ninguém procura o médico senão movido pelo sofrimento; o Código do Consumidor despertou uma cidadania exercida sobretudo pela reclamação; e os objetivos de médico e paciente divergem, pois o primeiro sabe das limitações da medicina enquanto o segundo espera sempre a cura. Conclui que restabelecer a confiança é essencial à boa relação médico-paciente, evocando a máxima de Galeno: cura melhor quem tem a confiança do paciente.

PALAVRAS-CHAVE: *relação médico-paciente; insatisfação do paciente; mídia; código do consumidor; confiança; limitação da medicina*

Nunca a medicina dispôs, como hoje, de tantos recursos para diagnosticar e tratar o doente; entretanto nunca, também, houve tanto descontentamento!

Os médicos estão muito preocupados com a crescente insatisfação dos pacientes. O número de reclamações aumenta a cada dia. Qualquer insatisfação por parte do paciente ou de seus familiares recebe, por parte da mídia um cego acolhimento, sem a mínima precaução, está armado um grande escândalo e a priori condenam à pena máxima, matam civil e profissionalmente o médico, sem direito a defesa, nem mesmo esclarecer se realmente se trata do erro e se ele é o verdadeiro culpado. Em flagrante arbitrariedade, pela generalização, denigrem toda a classe. Os casos que vão aos Conselhos de Medicina e à Justiça revelam que separado o “joio do trigo”, a verdade é outra. A denúncia muitas vezes é vazia! Entretanto, não há a mínima preocupação em retificar os desvios da verdade.

Parece paradoxal alguém antecipadamente tratar mal aquele a quem vai entregar-se para aliviar seu sofrimento. Alguns pacientes chegam ao consultório, com espírito pré-concebido revelando uma sutil hostilidade. Nunca foi assim! O médico sempre foi tratado com respeito, carinho e gratidão! O doente referia-se ao médico e com orgulho

dizia: “meu” médico! Hoje raramente sabe seu nome. As coisas mudaram, a reclamação parece estar na ordem do dia. Esse fato tem preocupado aqueles que viveram para a medicina e, agora, deparam com o descontentamento antecipado. Como será a relação médico-paciente dos jovens que ingressam hoje na profissão?

Uma análise da problemática sugere alguns pontos que explicam mas não justificam o que está ocorrendo. É o que me proponho fazer a seguir destacando três pontos.

Primeiro — ninguém vai ao médico ou ao hospital espontaneamente, a não ser por algo que lhe preocupa muito e jamais ao pronto socorro se não tiver sofrendo o mais das vezes o motivo é dor, sangramento, falta de ar.

Segundo — com o advento do Código do Consumidor a cidadania, que não fazia parte da cultura de nosso povo, está sendo resgatada através de um plano utilizando de maneira indiscriminada a reclamação. Não se pensa em integrá-la pela educação, para conquistá-la de maneira sustentável! Assim, muitos pensam que a ordem é reclamar!

Terceiro — embora lutando no mesmo sentido os objetivos, do médico e do paciente, são diferentes. O do médico é cuidar do paciente e não obrigatoriamente curá-lo ;

enquanto, o do paciente é sempre sarar da doença. O médico sabe da limitação da medicina, mas o paciente não acredita nessa realidade, pois assiste pela televisão cirurgia em um feto no útero materno e não entende como, em seu caso, a doença é incurável!

Para concluir acredito ser fundamental reverter a situação e para tal deve-se restabelecer a confiança para

garantir a boa relação médico paciente abalada pela condição emocional e a limitação da medicina. É função de todos, mas só a mídia tem o poder da comunicação em massa. Ela pode deixar tudo claro para que não se fuja da verdade e todos entendam que a máxima de GALENO é válida: “cura melhor quem tem a confiança do paciente”.