

**A PERCEPÇÃO DOS PACIENTES SOBRE O ATENDIMENTO PELO MÉDICO NO SITE  
RECLAME AQUI: OS QUATRO D`S DA NÃO HOSPITALIDADE**

**LAURA MARQUES CASTELHANO**

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO (PUCSP)

**GILBERTO DE ARAUJO GUIMARÃES**

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

## **A PERCEPÇÃO DOS PACIENTES SOBRE O ATENDIMENTO PELO MÉDICO NO SITE RECLAME AQUI: OS QUATRO D`S DA NÃO HOSPITALIDADE**

### **Introdução**

O atendimento médico é parte importante na cena hospitalar e na ação do cuidar. As avaliações do encontro médico-paciente são baseadas no acolhimento e na capacidade de o médico ser percebido como hospitaleiro pelo paciente. Por definição, ser hospitaleiro é ter a capacidade de acolher, cuidar, tranquilizar, e de ser cortês, respeitoso, confiável. No entanto, o que pode ocorrer quando algo falha nesta interação?

### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

Os hospitais ampliaram sua capacidade de atendimento pela criação de mais espaços de cuidado com a saúde integral do paciente, recuperando o conceito original de local de acolhimento, tratamento e cura. Estudos sobre a hospitalidade hospitalar concentram-se em fazer uma leitura dos serviços e do ambiente, mas pouco analisam a interação médico-paciente. O objetivo deste artigo é compreender a percepção do paciente, no ambiente hospitalar, sobre o atendimento pelo médico, em um encontro percebido como não hospitaleiro.

### **Fundamentação Teórica**

O médico tem forte influência na 'cena' hospitalar e na geração de uma cultura da hospitalidade e cuidado. (Yang & Kirillova, 2023). A hospitalidade produz vínculos. (Guimarães, 2019). O encontro pode ser percebido como hospitaleiro ou não hospitaleiro dependendo da atitude e experiência no atendimento (Camargo, 2015). Relações são marcadas por percepções e as atitudes do médico podem produzir uma falta de compreensão dos pacientes e de suas necessidades (Castelhana & Wahba, 2020).

### **Metodologia**

A pesquisa foi realizada na página dos 06 mais renomados hospitais privados do Brasil no site do Reclame Aqui. Em análise preliminar foram selecionadas 1.233 queixas ocorridas no período de um ano. Foram excluídas as reclamações inespecíficas e que não tivessem relação com o atendimento médico perfazendo 84 queixas para serem analisadas. Foram identificadas as unidades de análise e gerou-se categorias e propriedades, comparando diferenças e similaridades nos dados.

### **Análise dos Resultados**

As atitudes percebidas pelos pacientes foram agrupadas no que denominou-se ser os 4 D`S da não hospitalidade, sendo elas: desumanidade, desprezo, descaso e despreparo. Em cada uma das atitudes foram identificados os comportamentos do médico percebidos pelos pacientes e as sensações, emoções e sentimento retratados pela percepção não hospitaleiro do atendimento.

### **Conclusão**

A hospitalidade, a atitude e forma de atendimento, são fatores chaves no papel do médico no tratamento do paciente e na consolidação de um sistema de saúde. Mudanças devem acontecer e por isso discutidas do ponto de vista educacional, institucional, e também do ponto de vista da relação e das percepções das atitudes, para que médico e paciente consigam construir, em conjunto, através do vínculo, estratégias de saúde e bem-estar.

### **Referências Bibliográficas**

Camargo, L. O. de L. (2015). Os interstícios da hospitalidade. Revista Hospitalidade, XII. Castelhana,

L. M., & Wahba, L. L. (2020). As emoções do médico e as implicações para a prática clínica. *Psicologia USP*, 31. doi.org/10.1590/0103-6564E180030

Guimarães, G. de A. (2019). *Hospitalidade: avaliação das características e motivações que determinam a capacidade de ser hospitaleiro* [Tese]. Universidade Anhembi Morumbi.

Yang, M. I. C., & Kirillova, K. (2023). Understanding the 'culture of hospitality'. *International Journal of Hospitality Management*, 112. doi.org/10.1016/J.IJHM.2023.103515