

EMPATIA DE PROFISSIONAIS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE SOB A ÓTICA DE USUÁRIOS

Vascoski VC, Bobato GR, Bordin D, Fadel CB

vascoski.vivian@gmail.com

Universidade Estadual de Ponta Grossa UEPG/Paraná, Brasil

Categoria: Pesquisa

Formato: Apresentação Oral

Justificativa: No Brasil, o sistema público de saúde, apesar de inúmeros avanços qualitativos sofridos através de políticas voltadas à humanização de suas ações e serviços, ainda não se debruçou incisivamente sobre os fatores que envolvem a empatia de seus trabalhadores. **Objetivos:** Avaliar o comportamento empático de enfermeiros, médicos e cirurgiões dentistas da rede pública de saúde, no âmbito da Atenção Primária à Saúde, tendo como referência a percepção de usuários. **Métodos:** Trata-se de estudo transversal, tipo inquérito, quantitativo, desenvolvido com usuários da Estratégia Saúde da Família do município de Ponta Grossa/PR. Após cálculo amostral atingiu-se um número total de 888 indivíduos, sendo selecionados 296 usuários adultos para cada categoria profissional investigada. A coleta de dados ocorreu com a aplicação do questionário validado “Consultation and RelationalEmpathy” (CARE), contendo dez questões, relacionadas a contextos comportamentais, cognitivos e afetivos. Os dados foram analisados de forma descritiva e por meio do teste qui-quadrado. **Resultados:** O índice de empatia global foi semelhante entre as categorias profissionais, sendo 0,95(dp±0,15) para o dentista, 0,94(dp±0,13) para o médico e 0,93(dp±0,15) para o enfermeiro, não havendo diferença significativa entre elas (p=0.243). Não houve também diferença na empatia entre estes profissionais em nenhum dos contextos investigados (p>0,05). O contexto empático com o mais elevado percentual de avaliação positiva foi “deixar o paciente à vontade” (94% enfermeiros, 95% médicos e 96% cirurgiões dentistas), seguido do contexto “realmente ouvir” (93% enfermeiros e 93% médicos e 92% para dentistas). O contexto empático que recebeu a mais baixa avaliação foi “planejar junto com paciente o que será feito”, com prevalência de 86% para enfermeiros, 86% para médicos e 89% para cirurgiões dentistas. **Conclusões:** Conclui-se ser o comportamento empático de enfermeiros, médicos e dentistas atuantes na Estratégia Saúde da Família do município de Ponta Grossa semelhante e satisfatório aos olhos de seus usuários de referência.

Descritores: Atenção Primária à Saúde; Empatia; Sistema Único de Saúde.