

COMUNICAÇÃO EM SAÚDE

1. CONCEITO:

- A comunicação em saúde refere-se ao domínio das técnicas necessárias para atender e informar os pacientes, familiares e comunidade, em relação à atenção integral à saúde e para o exercício adequado em equipe multiprofissional.
- É uma habilidade que precisa ser adquirida, aperfeiçoada e praticada
- Linguagem verbal: linguagem falada ou escrita
- Linguagem não verbal: os gestos, expressões faciais, orientações do corpo, as posturas, a relação de distância entre os indivíduos e, ainda, organização dos objetos no espaço.
- Permeia todo o processo de atuação do profissional médico, independentemente do tempo e local onde atua.
 - ✧ Médico- comunidade;
 - ✧ Médico-demaís profissionais;
 - ✧ Médico-paciente.
- A relação médico-paciente é desafiadora:
 - ✧ Depende das características pessoais do profissional e do paciente;
 - ✧ Pode ser influenciada pelas circunstâncias (condições de trabalho, pressão).
- Dentre as habilidades que devem ser adquiridas no processo de formação médica estão:
 - ✧ Habilidades clínicas
 - ✧ Informática médica
 - ✧ Habilidades em comunicação
- Precisamos observar que a habilidade e competência técnica caminha junto com a comunicação adequada no processo de cuidado e na relação médico-paciente

2. PONTOS DE TENSÃO:

COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS:

- É preciso considerar o que, como e quando o paciente quer saber

- Existem protocolos com sequências de orientações para auxiliar nesse processo, por exemplo, o SPYKES muito utilizado em oncologia

QUADRO 1
O protocolo Spikes*

S	Setting up	Preparando-se para o encontro
P	Perception	Percebendo o paciente
I	Invitation	Convidando para o diálogo
K	Knowledge	Transmitindo as informações
E	Emotions	Expressando emoções
S	Strategy and Summary	Resumindo e organizando estratégias

ADESÃO AO TRATAMENTO:

- Exige mudança no estilo de vida
- Vai além da comunicação bem estabelecida e da relação do profissional com o paciente
- A representação social da doença é subjetiva e individual

Ex.: Nunca se pode tirar tudo de uma vez de um paciente, principalmente idoso. Logo, deve explicar a doença, aconselhar a reduzir o hábito errado ao invés de erradicar.

3. CONSULTA MÉDICA CENTRADA NA PESSOA:

- A consulta é a principal manifestação da relação clínica estabelecida entre o profissional médico e o usuário, sendo um fator determinante para o sucesso terapêutico ou não
- Na atenção básica, a consulta deve representar uma prática social entre os envolvidos, com troca de conhecimentos, com um contrato ou acordo, e é fundamentada na parceria, na busca de construir o cuidado mediante ações dentro e fora do consultório, de ambas as partes.

ETAPAS DA CONSULTA MEDICA CENTRADA NA PESSOA:

a) Início – Marcadores de cordialidade:

- Faça contato visual
- Cumprimente o usuário
- Chame-o pelo nome
- Demonstre atenção

b) Durante – Escuta ativa:

- Deixe o usuário falar durante o 1º minuto
- Cuidado com a alta reatividade e as zonas de irritabilidade

c) Fase de exploração:

- Explore qual a queixa principal, os medos e as preocupações do usuário;
- Faça perguntas abertas e fechadas (cuidado com a indução);
- Previna demandas aditivas
- Síndrome da maçaneta: quando o paciente pega na maçaneta, na hora de ir embora, e se lembra qual o real motivo da consulta

d) Finalização:

- Faça recomendações personalizadas
- Seja flexível e permita que o usuário participe das decisões e finalize com um acordo/ contrato.
- Siga as fases do SOAP
 - ✧ Subjetivo: Queixas e informações fornecidas pelo paciente ou acompanhante
 - ✧ Objetivo: Exame físico e exames complementares
 - ✧ Avaliação: Conclusões sobre a situação do paciente, pensamentos relativos e resposta ao tratamento
 - ✧ Planos: Exames a serem solicitados, planejamento terapêutico, informações e orientações ao paciente
- Peça que o usuário diga o que entendeu
- Pergunte se ele tem alguma dúvida
- Evite certezas prematuras!!

4. DESAFIOS E POSSIBILIDADES NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO:

- A principal maneira de aprender/ensinar habilidades de comunicação é por meio do exemplo;
- Existem recursos como: auto-observação, realização de entrevistas, simulação de consultas

que podem auxiliar na busca e aperfeiçoamento dessa habilidade;

- Mudanças na grade curricular com módulos e vivências que auxiliem e fortaleçam essa habilidade.

- Assim como as outras técnicas, a comunicação é uma habilidade que precisa ser desenvolvida e aperfeiçoada.