

# **Introdução à Comunicação com o Paciente**

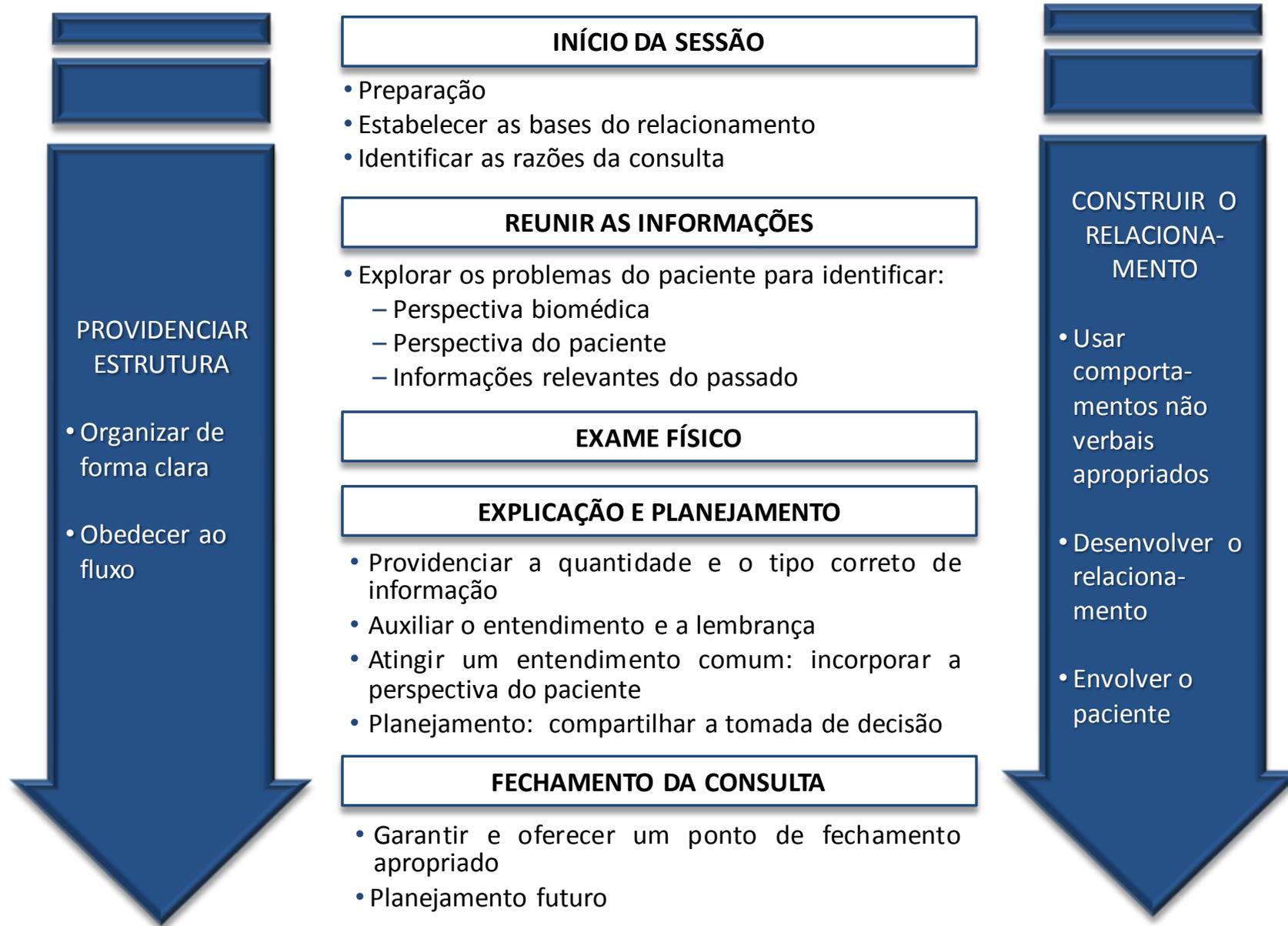
**Aspectos Conceituais II**

**Esquema da Consulta Médica**

**Apresentação e Discussão do Guia Calgary-Cambridge**

# Esquema da Consulta Médica

## As etapas da consulta médica e seus objetivos



# Guia Calgary – Cambridge para o processo de comunicação e entrevista médica modificado

# Iniciando a Sessão

## **Estabelecendo o contato inicial**

1. Cumprimente o paciente e pergunte o seu nome
2. Apresente-se e anuncie o objetivo e a natureza da consulta; obtenha consentimento, caso necessário
3. Demonstre respeito e interesse; deixe o paciente confortável

## **Identificando as razões para a consulta**

4. Identifique os problemas, os motivos ou questões que o paciente apresenta. Use questões abertas (*“Qual o problema que o traz à consulta ?”* ou *“Quais os motivos que o trazem à consulta médica ?”* ou *“O que esta acontecendo com o senhor ?”*)
5. Ouça atentamente à declaração inicial do paciente, sem interrompê-lo ou dirigi-lo
6. Confirme os problemas principais e estimule a revelação de outros problemas (*“Então o senhor está sentindo dor de cabeça e cansaço. Sente mais algum incômodo ?”*)
7. Negocie a agenda levando em conta as necessidades do paciente e as suas necessidades

# Reunindo as Informações

## **Explorando os problemas do paciente**

8. Encoraje o paciente a contar o(s) problema(s), nas suas próprias palavras, desde o início até o presente
9. Use questões iniciais abertas e posteriormente mude para um questionamento com questões mais fechadas, sem dirigir as respostas do paciente
10. Ouça atentamente, permitindo que o paciente complete suas declarações sem interrupção. Deixe tempo para que o paciente reflita sobre as suas perguntas antes de responder e possa prosseguir após breve pausa
11. Use facilitadores verbais e não verbais (encorajamento, silêncio atencioso, repetição, parafraseando, interpretando)
12. Preste atenção na comunicação verbal e não verbal (linguagem corporal, fala, expressão facial), nas escapatórias e nas concordâncias
13. Esclareça as declarações do paciente que não estejam claras ou necessitam de detalhamento
14. Periodicamente, resuma para verificar o seu entendimento sobre o que foi dito; peça ao paciente que corrija a sua interpretação dos fatos e corrija se necessário
15. Use linguagem clara, concisa, facilmente inteligível para formular as questões e os comentários; evite ou explique de forma adequada qualquer jargão
16. Estabeleça datas e a sequência de eventos

# Reunindo as Informações

## **Habilidades adicionais para o entendimento do ponto de vista do paciente**

17. Explore apropriadamente e determine ativamente:

- Ideias do paciente (crenças, causas)
- Preocupações relacionadas aos problemas identificados
- Expectativas (objetivos; quais ajudas o paciente espera para cada um dos problemas)
- Efeitos: como cada problema afetou a vida do paciente

18. Encoraje o paciente a expressar seus sentimentos

# Providenciando Estrutura para a Consulta

## **Organize de forma clara**

19. Resuma ao final de cada linha de questionamento para confirmar o entendimento antes de passar para a próxima seção
20. Passe de uma seção para outra avisando e explicando o objetivo ao paciente

## **Preste atenção ao fluxo**

21. Estructure a entrevista na sequência lógica
22. Preste atenção no tempo e mantenha a consulta no foco

# Construindo o Relacionamento

## **Usando comportamentos não verbais apropriados**

23. Demonstre atitudes não verbais apropriadas:

- Contato visual, expressão facial
- Postura, movimentos, posição
- Elementos vocais, tais como volume, entonação, velocidade

24. Caso seja necessário tomar notas escritas, faça de maneira a não interferir com o diálogo, com o fluxo de informações ou com a relação. Posteriormente, transcreva a observação na folha do prontuário ou no computador.

25. Demonstre sinceridade apropriada

# Construindo o Relacionamento

## **Desenvolvendo a relação**

26. Aceite a legitimidade da visão e dos sentimentos do paciente; não julgue
27. Use empatia para comunicar entendimento e reconhecimento dos sentimentos e dificuldades do paciente; reconheça abertamente as visões e sentimentos do paciente
28. Propicie suporte: expresse preocupação, entendimento, disposição para ajudar; reconheça e apoie os esforços para o autocuidado; ofereça parceria
29. Use sensibilidade para tratar de assuntos delicados e perturbadores; seja sensível à dor do paciente principalmente quando da realização do exame físico

# Construindo o Relacionamento

## **Envolvendo o paciente**

30. Compartilhe pensamentos com o paciente para encorajar o envolvimento mutuo
31. Explique a razão para determinadas questões ou partes do exame físico que não estão diretamente relacionadas com as queixas
32. Durante o exame físico, explique o processo e peça permissão

# Explicações e Planejamento

## Providenciando a quantidade e o tipo corretos de informação

**Objetivos: oferecer informações compreensíveis e apropriadas**

**Avaliar as necessidades individuais de informação do paciente**

**Não restringir e não sobrecarregar**

33. Carga e conferência: forneça informações em quantidades assimiláveis; confira o entendimento; use as respostas do paciente como guia para o seu procedimento
34. Avalie o ponto de partida do paciente: pergunte sobre o conhecimento prévio do paciente antes de fornecer a informação; avalie a extensão do desejo do paciente pelas informações
35. Pergunte ao paciente quais outras informações seriam úteis (etiologia, prognóstico)
36. Forneça explicações nos tempos apropriados: evite fornecer conselhos, informações e confirmações prematuramente

# Explicações e Planejamento

## **Ajudando a lembrança acurada e o entendimento**

### **Objetivo: facilitar o entendimento e a lembrança da informação pelo paciente**

37. Organize as explicações: divida-as em porções definidas; desenvolva uma sequência lógica
38. Empregue uma categorização ou sinalização explícita ("*Temos três pontos que gostaria de discutir. Primeiro...*"; "*Agora, vamos falar sobre...*")
39. Use repetição e resumos para reforçar a informação
40. Empregue linguagem simples, clara e de fácil entendimento: evite jargão
41. Use métodos visuais para apresentar as informações: diagramas, modelos, panfletos
42. Verifique se o paciente entendeu a informação fornecida. Peça a ele que repita nas palavras dele

# Explicações e Planejamento

## Atingindo um entendimento compartilhado

**Objetivos: providenciar explicações e planos relacionados com a perspectiva do paciente**

**Conhecer os sentimentos e pensamentos do paciente a respeito das informações fornecidas**

**Favorecer a interação no lugar da transmissão de mão-única**

43. Relacione as explicações com a perspectiva do paciente: em relação às idéias, preocupações e expectativas prévias

44. Providencie oportunidade e encoraje o paciente a contribuir: faça perguntas, procure esclarecimentos e expresse dúvidas; responda apropriadamente

45. Identifique e responda adequadamente aos sinais verbais e não verbais

46. Estimule o paciente a expressar suas crenças, sentimentos e reações às informações fornecidas, termos usados e pontos discutidos

# Explicações e Planejamento

## **Planejamento: tomada de decisão compartilhada**

**Objetivos: permitir que o paciente entenda o processo de tomada de decisão**

**Envolver o paciente na tomada de decisão até o nível em que ele deseje**

**Aumentar o comprometimento do paciente com os planos feitos**

47. Compartilhar as próprias ideias quando apropriadas: ideias, pensamentos e dilemas

48. Envolver o paciente:

- Oferecer sugestões e escolhas no lugar de diretivas
- Encorajar o paciente a contribuir com suas ideias e sugestões

49. Explorar as opções de gerenciamento

50. Identificar o nível de envolvimento que o paciente deseja no processo de decisão

51. Negociar um plano mutuamente aceitável:

- Sinalizar a sua própria posição ou preferência em relação às decisões disponíveis

52. Conferir com o paciente:

- Se os planos são aceitáveis
- Se as preocupações foram abordadas

# Concluindo a Sessão

## **Planejamento futuro**

- 53. Combine com o paciente os próximos passos
- 54. Medidas de segurança: explique ao paciente possíveis resultados inesperados, o que fazer se os planos não funcionarem, quando e onde procurar ajuda

## **Reforçando os pontos necessários para o fechamento**

- 55. Resumindo rapidamente a sessão e esclarecendo o plano de cuidados
- 56. Conferência final de que o paciente está de acordo e confortável com o plano. Perguntar se existe alguma correção, questão ou outro ponto que precise ser abordado.

# Opções de Explicação e Planejamento

## **Discutindo as investigações e os procedimentos**

- 57. Providencie informações claras a respeito dos procedimentos, i.e, o que o paciente pode sentir, como ele será informado dos resultados
- 58. Relacione os procedimentos ao plano de tratamento: objetivos, valores
- 59. Encoraje questões e discussões a respeito de resultados negativos e ansiedades.

## **Discutindo opiniões e o significado de problemas**

- 60. Ofereça opinião sobre o que está acontecendo e nomeie se possível
- 61. Revele o racional da opinião
- 62. Explique as causas, os resultados esperados e as consequências de curto e longo prazo
- 63. Estimule o paciente a revelar suas crenças, reações, preocupações e opiniões

# Opções de Explicação e Planejamento

## **Negociando planos de ação**

64. Discuta as opções (ações, investigação, medicação ou cirurgia, tratamentos alternativos – fisioterapia, próteses, aconselhamento – medidas preventivas)

65. Providencie informações a respeito das ações ou tratamentos oferecidos: nomeie as etapas, descreve o funcionamento, os benefícios, as vantagens, os efeitos colaterais

66. Obtenha a opinião do paciente a respeito das ações, dos benefícios percebidos, das barreiras e da motivação

67. Aceite a opinião do paciente; defenda opinião alternativa se necessário

68. Estimule o paciente a externar suas preocupações e reações a respeito do planejamento e do tratamento, incluindo a aceitação

69. Considere o estilo de vida do paciente, suas crenças, a sua cultura e suas habilidades

70. Encoraje o paciente a se envolver na implementação dos planos, a assumir responsabilidades e ser autoconfiante

71. Questione sobre o sistema de suporte ao paciente; discuta outras alternativas de suporte