

## HiDoctor® Blog

# Conselhos de especialistas: respondendo ao pânico do paciente sobre o Coronavírus

Faça perguntas abertas aos pacientes quando eles ligarem para o consultório ou clínica em pânico com o novo coronavírus. Esse é o primeiro conselho de Stephen Benning, PhD, professor de psicologia da Universidade de Nevada, Las Vegas, EUA. "Como médicos, temos todos os tipos de perguntas que podem levar um paciente a entrar em pânico, mas cabe ao paciente perguntar o que realmente o está incomodando", aconselha.

Por exemplo, alguns pacientes podem estar preocupados com a COVID-19, a doença infecciosa, enquanto outros estão preocupados com os pais ou outros membros da família contraírem o vírus. Ainda, outras pessoas podem estar preocupadas com a perda do emprego devido aos esforços governamentais para impedir o aumento da disseminação comunitária do vírus.

O ponto dele? "Se nós, como clínicos, não fizermos perguntas abertas, nossas respostas podem não ser aplicáveis", diz Benning.



## **Forneça informações precisas sobre o teste da COVID-19**

Tista Ghosh, MD, MPH, epidemiologista e diretora sênior de avaliação de impacto do *Grand Rounds* de San Francisco, ressalta que muitos pacientes ligam para o consultório médico porque querem fazer o teste do vírus. Informações atualizadas sobre o teste da COVID-19 devem ser fornecidas à pessoa responsável por atender o telefone da clínica, diz ela.

Além disso, o consultório deve registrar informações de testes em sua mensagem pré-gravada que recebe os pacientes quando ligam, diz Ghosh, que anteriormente atuou como diretora de saúde pública do Colorado.

### **Seja honesto e reconfortante**

Os consultórios médicos devem comunicar as informações precisas e atuais que eles têm sobre o coronavírus, diz Simon Rego, PsyD, chefe de psicologia do *Montefiore Medical Center*, em Bronx, Nova York.

Por exemplo, de acordo com o Centro de Controle e Prevenção de Doenças (CDC), os idosos têm maior risco de doenças graves com o coronavírus. De fato, a agência federal relata<sup>[1]</sup> que 8 em cada 10 mortes nos Estados Unidos devido ao vírus ocorreram entre adultos com 65 anos ou mais, com estatísticas semelhantes observadas no resto do mundo e no Brasil. O CDC também afirma<sup>[2]</sup> que idosos e pessoas de qualquer idade com problemas médicos graves, como doenças cardíacas, diabetes ou doenças pulmonares, podem estar em maior risco de complicações sérias.

Além disso, o CDC revelou<sup>[3]</sup> que 38% das pessoas doentes o suficiente para necessitar de hospitalização no Estados Unidos devido ao vírus tinham menos de 55 anos.

Também no Brasil tem ocorrido casos de sintomas graves em pessoas mais jovens.

O mais importante é fornecer aos pacientes informações confiáveis, diz Rego. Ele aponta especificamente para a Organização Mundial da Saúde e o CDC, que estão constantemente atualizando seus recursos e oferecendo diretrizes sobre práticas de higiene e alertas de viagem. No Brasil, o Ministério da Saúde também está atualizando as informações sobre o coronavírus diariamente, sendo a melhor fonte de informações sobre o desenvolvimento da epidemia no país.

“Educar o paciente começa com o alívio de suas preocupações. Parte disso é educá-los sobre fontes confiáveis de informação”, acrescenta. Os departamentos de saúde

estaduais e locais são fontes adicionais de informações confiáveis, diz Rose Willis, JD, advogada do escritório de advocacia *Dickinson Wright*, com sede em Detroit, onde ela aconselha consultórios médicos e hospitais.

Paul Gionfriddo, presidente e CEO da *Mental Health America*, aconselhou em uma declaração que os profissionais de saúde devem fazer o seguinte:

- Rastreie todos os pacientes quanto à ansiedade nas consultas médicas.
- Reserve um tempo extra com os pacientes para avaliar a necessidade de tratamento intensivo em saúde mental que eles recebem imediatamente. Ele ressaltou que os efeitos na saúde mental, se não forem tratados, podem durar semanas ou meses e retornar inesperadamente.
- Gerencie a capacidade de assistência médica do consultório para permitir respostas a crises de saúde mental à medida que surgem nas próximas semanas e meses.
- Encaminhe os pacientes a uma variedade de recursos informativos e de apoio para acompanhamento de saúde mental. Ele também aconselhou a não desistir caso nenhum médico esteja imediatamente disponível para atender uma indicação. Outros serviços de suporte mental estão disponíveis, sendo possível encontrá-los através de uma pesquisa.

Benning diz que a pessoa que atende o telefone da clínica deve informar aos pacientes quando eles podem esperar receber uma ligação de volta do consultório, se sua preocupação não puder ser tratada durante a ligação inicial. Esse período deve permitir que o membro da equipe consulte o médico. A comunicação de um tempo para contato pode ajudar a aliviar algumas incertezas para os pacientes, explica ele.

## **Não passe à frente da ciência**

Bill Hopkins, JD, sócio da área de saúde do escritório de advocacia *Shackelford, Bowen, McKinley and Norton*, em Austin, Texas, concorda que os pacientes buscam segurança e conforto. “Embora isso pareça agradável e maravilhoso para a pessoa comum, do ponto de vista clínico e de responsabilidade, é aí que estão as áreas problemáticas para os profissionais de saúde”, explica ele.

Ser tranquilizador e reconfortante é mais fácil quando uma condição clínica é conhecida e previsível, mas os profissionais de saúde não têm esse nível de informação sobre o coronavírus, ressalta Hopkins. Especificamente, “palavras excessivamente zelosas de tranquilidade e conforto podem voltar a assombrar um profissional de saúde se sua compaixão lhe permitir fornecer uma falsa sensação de segurança a um paciente, que não está apoiada em nada além de um desejo de convencê-lo a parar de entrar em pânico e se acalmar ”, aconselha.

Se, posteriormente, as informações fornecidas pelo consultório médico forem imprecisas ou não forem respaldadas por informações clínicas, o paciente poderá acusar o consultório por ser negligente ao fornecer essas informações, independentemente da intenção de acalmá-lo, diz Hopkins.

“Por fim, os profissionais de saúde sempre devem dar preferência a fornecer informações factuais e clínicas, bem como ter compaixão pelo medo que o paciente está sentindo, mas devem sempre evitar 'ir longe demais' ou 'além da ciência' ao fazer promessas ou previsões que eles não podem manter e que podem ser responsabilizados se estiverem errados e não tiverem uma base clínica para as declarações”, diz ele.

## **Alinhe recursos adequadamente**

O médico responsável pelo consultório ou o administrador da clínica deve fazer um plano para a equipe para atender o telefone e garantir a limpeza do ambiente, diz Ghosh, ex-membro da Força-Tarefa de Serviços Preventivos dos EUA, que fornece recomendações científicas para melhorar a saúde da população.

Pode ser apropriado investir em um provedor de ligações virtuais que possa responder às ligações de pacientes, acrescenta ela.

Willis recomenda fornecer uma lista de verificação para a pessoa que atende a linha telefônica do consultório. "As pessoas da recepção não podem praticar medicina. Elas podem precisar encaminhar o paciente a um médico... Verifique se elas estão tendo um diálogo apropriado sobre a situação, não a parte médica."

Com relação à limpeza do consultório, Ghosh diz que é importante garantir que as salas de espera e de exames sejam limpas com frequência. Lembre-se de limpar maçanetas, os braços das cadeiras, superfícies das mesas e controles remotos da TV na sala de espera.

## Promova atendimento virtual e atualize o site do consultório

Os consultórios médicos podem usar as mídias sociais para educar os pacientes sobre as consultas de [telemedicina](#), o que pode reduzir a pressão sobre os serviços de emergência e os consultórios e clínicas, de acordo com Patric Wiesmann, diretor administrativo e gerente geral da divisão de saúde e ciências da vida da *Reputation.com*.

O CFM liberou em caráter de excepcionalidade o uso da telemedicina durante esse período de pandemia do Coronavírus para garantir a segurança de pacientes e profissionais de saúde. A portaria completa com os detalhes sobre o uso pode ser [acessada aqui](#). Também no site do HiDoctor® você encontra orientações sobre [como pode ser feito o uso da telemedicina](#) nesse momento.

Pacientes com ansiedade podem nunca ligar para o consultório. Por isso é importante atualizar as páginas de seu site para incluir informações sobre as opções de telemedicina, ele aconselha.

Os protocolos desenvolvidos pelo Ministério da Saúde e outras entidades governamentais continuam sendo atualizados. Assim, Weismann aconselha os consultórios a adicionarem uma mensagem de resposta de emergência ao topo de seus sites com atualizações e informações importantes sobre o vírus.

...

Fonte: [Physicians Practice](#)

### Referências

[1] *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*, disponível em <https://www.cdc.gov>.

[2] *People who are at higher risk for severe illness*, disponível em <https://www.cdc.gov>.

[3] *Younger adults are large percentage of coronavirus hospitalizations in United States, according to new CDC data*, disponível em <https://www.washingtonpost.com>.

...

O HiDoctor® é a única plataforma médica completa para seu consultório. A Centralx® conta com mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de tecnologias para a área médica.

Conheça o HiDoctor®:  
software médico completo  
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400



Centralx®

**Artigo original disponível em:**

"Conselhos de especialistas: respondendo ao pânico do paciente sobre o Coronavírus " -  
**HiDoctor® Blog**

**Centralx®**