

Nove maneiras de melhorar a comunicação com o paciente

Na medicina, o que motiva os profissionais é fornecer atendimento de alta qualidade e [melhorar os resultados clínicos](#) para os pacientes. A comunicação eficaz entre médico e paciente é extremamente importante para esses esforços. Pesquisas têm mostrado repetidamente que há uma ligação clara^[1] entre a forma como os médicos se comunicam e os resultados do paciente.

Pesquisas também já demonstraram a conexão entre melhores pontuações de comunicação e melhor adesão do paciente^[2], menores taxas de readmissão^[3], melhores taxas de mortalidade^[4], menor risco de negligência médica^[5] e custo por caso reduzido^[6]. Nenhuma outra área do conhecimento médico ou habilidade técnica tem maior impacto nos pacientes.

Além dos benefícios significativos para o paciente, [outras vantagens em uma comunicação otimizada entre médico e paciente incluem maior satisfação no trabalho para o médico, melhores participação no mercado e reputação, e redução de erros médicos](#). A melhor parte é que uma comunicação melhor NÃO requer mais tempo do médico nem custos adicionais.

Mas à medida que os médicos são pressionados a serem mais produtivos e assumirem mais responsabilidades, é da natureza humana se concentrar em tarefas, rotinas e requisitos de trabalho. Quando isso acontece, a comunicação pode ser prejudicada e os médicos podem parecer menos atenciosos.

É preciso prática – e disciplina – para acertar. Felizmente, como qualquer procedimento médico, uma [boa comunicação](#) é algo que pode ser ensinado, aprendido, avaliado e melhorado. Neste texto abordamos nove estratégias para ajudá-lo a reorientar e aprimorar suas interações com o paciente, incluindo técnicas que poderão melhorar não apenas a comunicação médico-paciente, mas também os resultados do paciente e a lucratividade.

Considerar todas as táticas de uma vez pode parecer complexo. Mas você pode escolher duas ou três técnicas e começar hoje. Use essas habilidades com todos, em qualquer lugar, até que se tornem hábitos. A partir daí, você pode continuar incorporando

outras táticas em sua jornada para melhorar a comunicação com o paciente. Seus pacientes vão agradecer e você vai extrair mais significado de seu trabalho.



1. Desenvolva um ritual de boas-vindas

Seus pacientes terão a primeira impressão de você nos primeiros segundos da consulta, portanto, ter um ritual de apresentação é fundamental. Esse ritual pode incluir anunciar sua entrada, ou dar boas-vindas ao paciente se é ele quem entra na sala, sorrir e fazer contato visual. Prossiga dirigindo-se ao seu paciente pelo nome, apresentando-se e oferecendo um aperto de mão ou outro cumprimento apropriado. Cumprimente também os acompanhantes do paciente, se houver, sente-se, se possível, e inicie a conversa com algo não médico para estabelecer o relacionamento.

Uma vez que o relacionamento tenha sido estabelecido, elicite as expectativas ou objetivos do seu paciente e garanta que haja uma oportunidade para que todas as suas preocupações sejam compartilhadas. Você pode fazer perguntas como “O que você esperava que realizássemos hoje?” e “Há algo mais que você gostaria de falar?” Assim que souber as expectativas e desejos do paciente, resuma-os listando as questões que irão trabalhar. Um estudo de 2011^[7] mostrou que a colaboração em uma lista inicial das questões a serem abordadas não aumentou a duração da consulta ou o número de problemas tratados por consulta, mas reduziu a probabilidade de os pacientes apresentarem novas reclamações ou informações no final da consulta.

2. Esteja presente

No ambiente agitado da prática médica, os profissionais são muito orientados para as tarefas, andando de um lado para outro durante o dia com suas listas de tarefas inundando seus cérebros. Não é de admirar que os pacientes às vezes percebam um médico falando consigo mesmo em vez de com eles. **Quando os médicos praticam estar presentes, encorajam os pacientes a realmente se engajarem com eles naquele momento.** Consequentemente, a qualidade geral da interação é melhor e muitas vezes você ouvirá as coisas de uma maneira diferente do que quando está fazendo várias tarefas ao mesmo tempo.

Para **praticar estar presente**, respire fundo, acalme sua mente acelerada e traga sua atenção para o momento. Vire o corpo de forma que fique totalmente de frente para o paciente, abra as palmas e incline-se para a frente, sorria e mantenha o contato visual. Faça do ser humano que está à sua frente a única prioridade naquele momento. Não pense no que você vai fazer no resto do dia.

3. Escolha palavras positivas

Para comunicar uma intenção positiva e engajar os pacientes, use as palavras “para você” e “com você” sempre que possível. Considere a diferença: “Ligarei para sua família para atualizá-los” ou “Ligarei para sua família para que você os atualize”. Da mesma forma, veja a diferença entre “Estou aqui para garantir que seus cuidados sejam coordenados” e “Eu estou aqui com você para garantir que seu cuidado seja coordenado.”

Também faça questão de mostrar apreço. Diga obrigado, faça um elogio ou expresse sua gratidão aos seus pacientes enquanto eles estão passando por uma experiência potencialmente difícil e desafiadora. Por exemplo, “Obrigado por vir hoje” ou “Agradeço todo o esforço que você está investindo em sua recuperação”. Os pacientes muitas vezes não esperam gratidão, e isso torna sua expressão particularmente emocionante.

4. Comunicação não verbal

Emoções e sentimentos são mais prováveis de serem transmitidos e observados por meio de **comunicação não verbal**, por exemplo, expressões faciais, olhos marejados, movimentos das mãos ou batidas com os pés.

Se prestarmos atenção à comunicação não verbal, aumentamos nossa consciência das mensagens que enviamos aos outros e das mensagens que os outros nos enviam. Pesquisas mostram que as ações não-verbais mais importantes que ajudam o paciente a se sentir conectado ao médico são o contato visual e o toque.

5. Faça perguntas abertas

Perguntas abertas suscitam a história do paciente. Elas podem incluir “Diga-me o que aconteceu”, “Continue” ou “Ajude-me a compreender”. No início da consulta, os médicos lançam uma ampla rede de perguntas abertas para **construir relacionamento**, criar um diálogo e reunir informações. À medida que começam a entender o problema ou preocupação, podem mudar para perguntas fechadas para preencher as lacunas no entendimento e construir um diagnóstico diferencial.

6. Mostre empatia

Engajar-se com um paciente significa fazer uma conexão, em primeiro lugar, como uma pessoa que está ouvindo o problema da perspectiva de outra pessoa. **A empatia requer ouvir atentamente e focar no paciente para compreender sua experiência, especialmente quando sentimentos ou emoções são expressos.** A empatia fornece ao paciente a validação de sua experiência e comunica: “Eu te vejo, eu te ouço, eu te entendo e eu te aceito.”

A empatia também economiza tempo. Estima-se que os pacientes fornecem inúmeras pistas sobre suas preocupações durante as conversas com os médicos. Quando os médicos perdem essas pistas, os pacientes tendem a se repetir até sentir que receberam a resposta apropriada. De acordo com um estudo publicado no *JAMA*^[8], as consultas de cuidados primários com pistas perdidas duraram 20,1 minutos em comparação com 17,6 minutos sem pistas perdidas, e nas consultas de cirurgia aquelas com pistas perdidas duraram 14 minutos versus 12,5 minutos de duração.

7. Pergunte-Diga-Pergunte

Ao se aproximar do final de uma consulta, use a técnica de perguntar-dizer-perguntar para personalizar sua mensagem. Comece pedindo ao paciente que descreva sua compreensão do problema. Em seguida, diga ao paciente em uma linguagem direta o que

you need to communicate: bad news, treatment options or other information. **A useful orientation is not to provide more than three pieces of information at a time and avoid medical jargon.** Finally, ask the patient if they understood. You can also ask the patient to repeat what you said in their own words, which will give you a chance to ask additional questions and indicate if you need to elaborate better or repeat something.

8. Guarantee adherence through shared decision making

Adherence is a critical element of shared decision making. It is an invitation to the patient to collaborate in decisions around objectives, options and treatment plans. **Patients who are consulted and engaged about their treatment increase satisfaction, understanding and confidence in their doctors.**

The development of shared goals for treatment will also help motivate patients to adhere to the treatment plan. Through education and **shared decision making**, patient anxiety decreases, there is a stronger doctor-patient partnership and a more satisfying relationship for both parties.

9. End on a good note

How you end a consultation is as important as your first impression. During the consultation, it is useful to continually orient the patient to the **care process**. Think ahead to the end of the consultation. Summarize the diagnosis, treatment and prognosis, and then, next, analyze the next steps: return consultations, phone calls, communication of test results and referrals to other specialists. End the consultation with an expression of optimism or hope, such as "I hope you feel better soon" or "We are making progress", to conclude in a satisfactory way.



Referências

[1] *Doctor-Patient Communication: A Review*, disponível em [The Ochsner Journal](#).

[2] *Effectiveness of interventions to improve patient compliance: a meta-analysis*, disponível em [Medical Care Journal](#).

[3] *Good Patient Satisfaction, Communication Tied to Low Readmissions*, disponível em [Patient Engagement Hit](#).

[4] *Effective physician-patient communication and health outcomes: a review*, disponível em [Canadian Medical Association Journal](#).

[5] *Strategic risk management: reducing malpractice claims through more effective patient-doctor communication*, disponível em [American Journal of Medical Quality](#).

[6] *Patient-Centered Care is Associated with Decreased Health Care Utilization*, disponível em [CiteSeerX](#).

[7] *Effectiveness of intensive physician training in upfront agenda setting*, disponível em [Journal of General Internal Medicine](#).

[8] *A study of patient clues and physician responses in primary care and surgical settings*, disponível em [JAMA](#).



Cadastre-se e receba gratuitamente nossas novidades sobre gestão, tecnologia e prática médica

HiDoctor[®]
PRÁTICA FAZ EXCELÊNCIA

Quero receber

Centralx[®]

Artigo original disponível em:

"Nove maneiras de melhorar a comunicação com o paciente " - **HiDoctor[®] Blog**
Centralx[®]