

# Humanismo na telemedicina - como criar uma conexão com o paciente durante a teleconsulta

A pandemia de COVID-19 abalou os cuidados de saúde, com a [telemedicina](#) surgindo como uma estratégia para reduzir as exposições ao risco para pacientes e médicos. Com origem na raiz grega *tēle-*, *tēl-*, que significa “longe, distante, à distância”, a telemedicina engloba serviços clínicos virtuais.

As consultas por vídeo, em particular, podem ser eficazes para muitos tipos de atendimento clínico e oferecem comodidade e economia para os pacientes. À medida que o atendimento nessa modalidade virtual cresce, no entanto, existe o risco de comprometimento da interação humana significativa, que é fundamental para o atendimento clínico e traz impacto tanto para pacientes quanto para médicos.

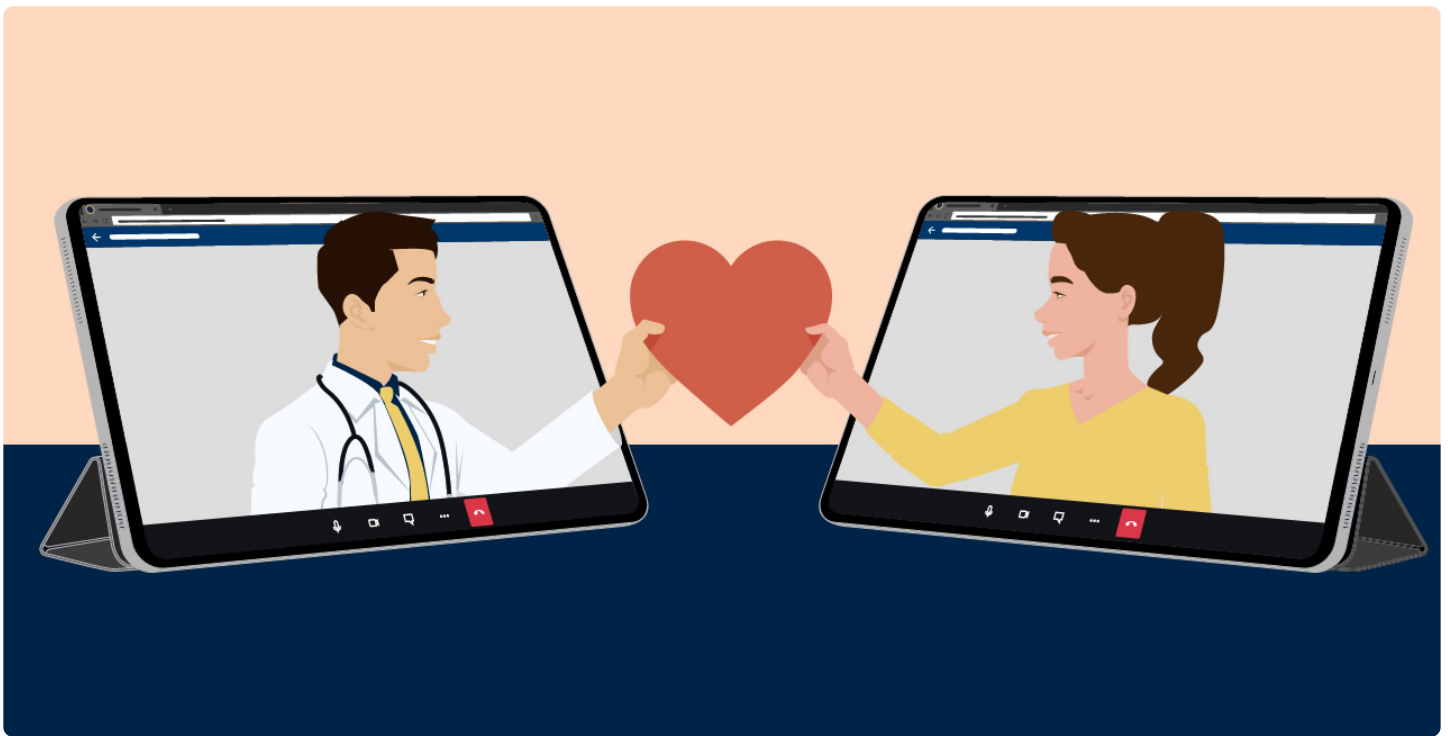
Os desafios de comunicação da telemedicina, agravados pelo estresse relacionado à COVID-19, exigem estratégias para ajudar os médicos a criar interações significativas com os pacientes durante as teleconsultas.

Neste contexto, a iniciativa *Presence 5*, da *Stanford Medicine*, foi criada com o objetivo de garantir que as [teleconsultas](#) mantenham um toque humano.

“O relacionamento que construímos com os pacientes é fundamental para a saúde dos pacientes e para o bem-estar dos médicos”, disse Megha Shankar, MD, pesquisadora em cuidados primários e resultados. “Nós estávamos nos perguntando: ‘como podemos manter esse relacionamento através do computador ou telefone?’”

Ela e sua equipe então elaboraram um plano de cinco etapas para se conectar remotamente com pacientes, que descreveram em um artigo na *Annals of Family Medicine COVID-19 Collection* e também artigo publicado no *JAMA*.

“Você não pode simplesmente pegar sua rotina normal e colocá-la online”, disse Shankar. “Você tem que mudar sua interação.”



Apesar de algumas potenciais desvantagens, a telemedicina tem vantagens interessantes: alguns pacientes compartilharão mais sobre assuntos delicados durante uma consulta remota, talvez porque se sintam mais à vontade em casa do que em um consultório médico, segundo Shankar.

“Uma teleconsulta pode ser como nos velhos tempos, quando os médicos faziam visitas domiciliares”, disse Shankar.

Ela acrescentou que a mensagem mais importante para os médicos que usam a telemedicina é ouvir bem. “Deixe o paciente **contar sua história** o máximo que puder”, disse ela. “Ouvir toda a história pode mudar todo o curso da consulta – e os resultados de saúde”.

A proposta desenvolvida por ela e outros médicos e pesquisadores contém diretrizes baseadas em evidências para promover o humanismo e a conexão no atendimento clínico. Reconceituar essa estrutura para consultas por vídeo oferece várias estratégias alinhadas às práticas da *Presence 5*: preparar-se com intenção, ouvir atentamente e completamente, concordar sobre o que mais importa, conectar-se com a história do paciente e explorar pistas emocionais.

Priorizar práticas humanísticas explícitas pode ajudar os médicos a promover conexões virtuais significativas com os pacientes em meio a essa pandemia desafiadora e no futuro, à medida que a telemedicina se tornar mais amplamente integrada ao atendimento clínico.

Confira na imagem abaixo um resumo das estratégias que podem ser adotadas para maior humanismo na telemedicina, de acordo com o *Presence 5*. Abaixo da imagem, leia mais sobre cada estratégia.

# Presence 5 na telemedicina: um ritual de conexão para teleconsultas

Estratégias para fomentar o humanismo e a conexão significativa durante as consultas virtuais



## Prepare-se com intenção

Pause, revigore-se e concentre-se entre as teleconsultas, familiarizando-se com o próximo paciente.

- Levante-se e respire fundo entre as consultas
- Realize uma breve revisão do prontuário médico, enfatizando os principais elementos da história social
- Minimizar as distrações para se concentrar na pessoa que você está prestes a atender



## Ouça atentamente e completamente

Permaneça visível, incline-se e mantenha contato visual, comunique-se por meio de expressões faciais, evite interrupções.

- Sente-se, incline-se para frente, fique no quadro e olhe diretamente para a câmera para manter contato visual
- Acene e use expressões faciais para comunicar que você está ouvindo
- Faça uma pausa antes de responder para contabilizar o tempo de atraso e evitar interrupções



## Concorde sobre o que mais importa

Estabeleça uma agenda para as consultas virtuais que incorpore as prioridades e metas do paciente.

- Pergunte sobre as prioridades e expectativas do seu paciente e compartilhe suas próprias metas para a consulta
- Use perguntas abertas e utilize o método "ensine de volta" para avaliar a compreensão
- Assegure ao seu paciente que você está lá para ele, apesar da natureza virtual da interação



## Conecte-se com a história do paciente

Engaje-se virtualmente com o ambiente doméstico e o apoio social do paciente.

- Convide seu paciente a comentar sobre seus itens pessoais visíveis, como animais de estimação, fotos ou móveis
- Peça aos indivíduos presentes que se apresentem para conhecer o apoio social do paciente
- Se apropriado, pergunte sobre o ambiente doméstico e a segurança do paciente



## Explore pistas emocionais

Procure e valide pistas emocionais em expressões faciais, linguagem corporal e mudanças no tom e volume verbal.

- Sintonize as emoções do paciente evidentes através da linguagem corporal e tom ou volume da fala
- Pergunte ao paciente como ele está se sentindo sobre suas preocupações com a saúde e outros estressores
- Nomeie e valide as emoções observadas

Essas recomendações para teleconsultas foram adaptadas do artigo "Practices to foster physician presence and connection with patients in the clinical encounter". *JAMA*. 2020;323(1):70-81.



**HiDoctor**<sup>®</sup>  
PRONTUÁRIO PADRÃO OURO

## Prepare-se com intenção

**“É muito mais importante saber que tipo de paciente tem uma doença do que que tipo de doença um paciente tem.” – William Osler**

A preparação física e psicológica antes de uma teleconsulta cria a base para uma interação de alta qualidade e uma consulta mais produtiva. Durante esse período de crise, os médicos podem fazer malabarismos com grandes volumes de teleconsultas consecutivas e com maiores necessidades familiares e/ou trabalhando em casa.

Revigorar-se entre as consultas por meio de um ritual personalizado, como levantar-se ou respirar fundo algumas vezes, pode ajudar o médico a recarregar as energias e focar sua atenção.

Uma breve revisão do histórico do paciente antes de iniciar uma consulta pode aumentar a familiarização com as principais informações médicas sobre um paciente e sua história e circunstâncias de vida.

Antes da consulta, também é importante verificar os equipamentos audiovisuais e garantir um ambiente tranquilo para facilitar uma teleconsulta calma e consciente.

Outra dica importante é reduzir as distrações tecnológicas desativando notificações do celular ou computador para que não desviem a atenção durante o atendimento.

## Ouçá atentamente e completamente

**“Falar é a província do conhecimento. E é o privilégio da sabedoria ouvir.” – Oliver Wendell Holmes**

A escuta atenta oferece uma oportunidade de estabelecer um tom de respeito e uma maior conexão para a interação virtual. Várias estratégias não verbais podem promover o humanismo em meio às relações digitais, incluindo sentar-se ereto e inclinar-se para a frente para mostrar interesse, acenar com a cabeça para sinalizar que está ouvindo, otimizar o contato visual olhando periodicamente diretamente para a câmera e permanecer sentado dentro do quadro da câmera.

Deixe o paciente contar sua história; se a tecnologia gerar atraso de tempo, aguarde três segundos antes de responder para evitar apressar o paciente. A rápida transição para novas tecnologias e novos modos de interação em meio a uma pandemia é um desafio para todos; quando surgem frustrações técnicas, o reconhecimento do problema e sua solução ajudarão a construir a confiança do paciente na telemedicina como meio de atendimento.

## Concorde sobre o que mais importa

**“Se você quer ir rápido, vá sozinho. Se você quer ir longe, vá junto.” –  
Provérbio Africano**

No início da conversa, os profissionais devem descrever o fluxo de uma teleconsulta e definir uma agenda compartilhada que incorpore as metas e prioridades do paciente.

Use perguntas abertas e reforce o plano utilizando o método “ensine de volta”, que pede um retorno do paciente sobre as explicações, e informando os locais disponíveis para maior interação com o sistema de saúde. Isso pode garantir que as prioridades e hesitações dos pacientes com o atendimento virtual sejam abordadas.

## Conecte-se com a história do paciente

**“Devemos ver em cada pessoa um universo com seus próprios segredos, com seus próprios tesouros, com suas próprias fontes de angústia e com alguma medida de triunfo.” – Elie Wiesel**

De muitas maneiras, uma teleconsulta é um convite para a casa de um paciente, oferecendo ao médico a oportunidade de ver membros da família, animais de estimação e pertences importantes para a identidade da pessoa sob seus cuidados.

Os médicos devem pedir aos indivíduos presentes que se apresentem e considerem as questões de privacidade, perguntando se os pacientes se sentem à vontade para discutir suas preocupações de saúde com outras pessoas na sala. Essas interações podem destacar informações valiosas sobre as fontes de apoio emocional e tangível do paciente para questões relacionadas à saúde.

Os médicos devem estar atentos a certos riscos decorrentes do distanciamento físico e das diretrizes de permanência em casa. As consultas por vídeo podem ser usadas para avaliar um paciente quanto a preocupações que podem aumentar em tempos de crise, como instabilidade de moradia, insegurança alimentar e medicamentosa, uso de substâncias e violência por parceiro íntimo (esta última devendo ser tratada com cautela, reconhecendo as preocupações com a privacidade).

## Explore pistas emocionais

**“As pessoas vão esquecer o que você fez, mas elas nunca vão esquecer como você as fez sentir.” – Maya Angelou**

Apesar da distância imposta pela tecnologia, os médicos podem sintonizar as pistas emocionais que se manifestam por meio de expressões faciais, linguagem corporal e mudanças no tom e volume verbal.

Embora não seja possível oferecer um lenço de papel ou uma mão reconfortante no ombro na consulta por vídeo, contato visual e reconhecimento verbal das emoções (por exemplo, “eu posso ver que isso é difícil para você” ou “escutando você, me parece que você está preocupado”) podem ser substitutos eficazes no âmbito do atendimento virtual, e devem ser usados com frequência para garantir que os pacientes se sintam ouvidos e que suas emoções sejam validadas.

Os médicos também podem usar sua própria linguagem corporal, por exemplo, colocando a mão sobre o coração, para transmitir emoção.



A incerteza e o estresse causados pela COVID-19 continuarão a gerar demandas implacáveis na força de trabalho da saúde, mas o humanismo é mais importante do que nunca. Embora o atendimento virtual impeça o contato físico que é central para a prática da medicina, estratégias específicas podem ajudar os médicos a promover conexões significativas com os pacientes durante os encontros baseados em vídeo.

A integração de [princípios humanísticos](#) à telemedicina ajudará os médicos e os pacientes a suportarem melhor esse período desafiador, com segurança, à distância, mas juntos.



Para a parte tecnológica da telemedicina, você pode contar com o HiDoctor®! Aproveite as ferramentas de teleconsulta e assinatura digital, integradas a todas as outras ferramentas que transformam sua prática médica e facilitam sua rotina.

O [HiDoctor®](#) é a única plataforma médica completa para seu consultório e o software mais utilizado por médicos e clínicas no Brasil. 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:

"Humanismo na telemedicina - como criar uma conexão com o paciente durante a teleconsulta " -  
HiDoctor® Blog

**Centralx®**