

## TEMA: Saúde Coletiva

### A IMPORTÂNCIA DA HABILIDADE DE COMUNICAÇÃO DURANTE O ATENDIMENTO NAS PRÁTICAS AMBULATORIAIS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Lara Minucci Gomes<sup>1</sup>, Bruna Rocha Torres Gonçalves<sup>1</sup>, Guilherme Augusto Félix da Silva<sup>2</sup>, Tiago Guimarães Reis<sup>1</sup>, Laís Moreira Borges Araújo<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Acadêmicos do Curso de Medicina do Centro Universitário de Patos de Minas - UNIPAM;

<sup>2</sup> Acadêmico do Curso de Medicina do Centro Universitário Atenas;

<sup>3</sup> Doutoranda em Promoção da Saúde pela Universidade de Franca - UNIFRAN. Mestre em Gerontologia pela Universidade Católica de Brasília. Docente do Centro Universitário de Patos de Minas - UNIPAM.

E-mail para contato: laraminuccigomes@gmail.com

**RESUMO:** Relatar por meio de uma experiência a importância da habilidade de comunicação, enquanto base da grade curricular do ciclo básico, que futuramente apresentou-se muito válida durante a prática nas habilidades ambulatoriais. Durante uma das consultas no ambulatório de clínica médica, uma paciente acompanhada pela mãe, contou que apresentara um suposto Acidente Vascular Encefálico (AVE) e que procurou o pronto atendimento, sendo medicada, mas não houve grande investigação da doença. Com isso, investigou-se de forma mais aprofundada os sintomas. A paciente sentiu-se à vontade, e expos suas questões internas, comentou havia tentado suicídio, e que após o possível AVE estava com medo de dormir sozinha e apresentava sintomas de parestesia nas mãos. Com isso, procurou-se dar todo o apoio emocional à paciente. Ao final da consulta, durante a discussão com o preceptor, foi possível concluir que todos os seus sintomas, do provável AVE, na verdade eram manifestações clínicas de extrema ansiedade não diagnosticada. Em 1995, por meio de uma ampla revisão de literatura, demonstrou-se a relação positiva entre aumento da qualidade da atenção à saúde como um todo e comunicação sócio-afetiva (que inclui aspectos da subjetividade do paciente e promove vínculo), e relação negativa entre adesão e comunicação instrumental (focada nos aspectos biomédicos do adoecimento). Enfatiza-se a importância de preparar o acadêmico de Medicina para desenvolver uma boa habilidade de comunicação, demonstrando por meio do presente relato de experiência, que pode servir de espelho a outros acadêmicos.

**PALAVRAS-CHAVE:** atendimentos. Biopsicossocial. Habilidade de comunicação. Humanização.

#### INTRODUÇÃO

A comunicação efetiva e a interação são hoje apontadas como competências clínicas essenciais ao profissionalismo em Medicina. Ser capaz de desenvolver interação com o outro é condição básica para a prática médica (RIOS, 2012). Nos últimos anos, são crescentes as mudanças que vêm ocorrendo na graduação, visando uma formação

acadêmica mais humanizada. Esse cenário tornou essencial a inclusão de novos assuntos na formação acadêmica dos futuros médicos e a busca por estratégias inovadoras para a capacitação profissional. Ademais, as atuais Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN's) propõem a associação da teoria e da prática e o desenvolvimento de habilidades com a capacidade de transformar a realidade (NETO et al, 2017). Nesse contexto, encontra-se a habilidade de comunicação, que pode ser ensinada, aprendida e aperfeiçoada (MARCO et al, 2010). Buscando adequar-se às DCN's, o curso de Medicina do Centro Universitário de Patos de Minas (UNIPAM), apresenta em sua grade curricular a disciplina habilidades de comunicação, abordada por meio da metodologia ativa durante os dois primeiros anos do curso. Consiste na realização de encenações de consultas dos mais variados temas (suicídio, aborto, violência sexual, má notícia) (role-playing) por parte dos acadêmicos, que são divididos em grupos de vinte a trinta pessoas, e posteriormente em grupos menores de três a quatro pessoas, e cada um recebe um roteiro no qual é descrito o papel a ser interpretado (médico, paciente, acompanhante, feedback), e então todos deslocam-se para o laboratório e realizam a atividade. Ao final, todos retornam para uma sala a fim de discutir com os docentes sobre a dinâmica, a concluir sobre o que foi aprendido. Isso tudo, que visa colocar o acadêmico em contato com conhecimentos e treinamentos a fim de capacitá-lo a perceber, valorizar e manejar, nas futuras consultas com os pacientes, os aspectos psicossociais, a relação e a comunicação, enfatizando a importância de uma visão processual do adoecer (MARCO, et.al, 2010).

## **OBJETIVOS**

Relatar por meio de uma experiência a importância da habilidade de comunicação, contribuir para o meio científico como demonstração da eficácia da disciplina.

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Durante o ciclo clínico, os acadêmicos do curso de Medicina passam a ter em sua grade curricular a disciplina habilidades ambulatoriais, desenvolvidas nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) de Patos de Minas. Com isso, os acadêmicos são divididos em grupos de seis pessoas, e logo em duplas, e assim atendem aos pacientes e posteriormente é discutido o caso com o preceptor. Durante uma das consultas no ambulatório de clínica médica, uma paciente, de 22 anos, acompanhada pela mãe, contou que há uma semana apresentara um suposto AVE e que procurou o pronto atendimento, sendo medicada, mas não houve grande investigação da doença, sendo este o motivo da consulta. Com isso, a acadêmica

que conduzia a anamnese, procurou investigar de forma mais aprofundada os sintomas. Notou-se que a paciente apresentava-se inquieta, ansiosa e triste, o que levou as acadêmicas a questionarem-na. A mesma, provavelmente sentiu-se à vontade, e expos suas questões internas de forma aprofundada, chegando a comentar que nunca havia falado sobre esses assuntos com outros médicos, e então contou que recentemente havia tentado suicídio, estava com problemas de relacionamento, e que após o possível AVE estava com medo de dormir sozinha e apresentava sintomas de parestesia nas mãos. Com isso, procurou-se dar todo o apoio emocional à paciente por meio do contato visual, e físico com a paciente, e ofereceu-se ajuda a mesma. Ao final da consulta, durante a discussão com o preceptor, foi possível concluir que todos os seus sintomas do provável AVE, na verdade eram manifestações clínicas de extrema ansiedade não diagnosticada. Por meio da boa comunicação foi possível chegar a esse diagnóstico, demonstrando a importância de se estar atendo as várias questões que envolvem o paciente.

## DISCUSSÃO

Em 1995, por meio de uma ampla revisão de literatura, demonstrou-se a relação positiva entre aumento da qualidade da atenção à saúde como um todo e comunicação sócio-afetiva (que inclui aspectos da subjetividade do paciente e promove vínculo), e relação negativa entre adesão e comunicação instrumental (focada nos aspectos biomédicos do adoecimento) (RIOS, 2012).

Uma das vertentes fortemente relacionadas com a aderência ao tratamento é a satisfação do doente, dependendo essa de múltiplos fatores, na sua maioria comunicacionais. Verificou-se que o tempo de consulta tem pouca influência na satisfação, mas que a comunicação, em especial o estilo de comunicação individual do(a) médico(a), tem uma grande influência. A satisfação está fortemente correlacionada com a adequação do médico em lidar com as preocupações dos doentes, em se sentirem escutados e compreendidos, terem confiança no médico(a), bem como na expressão de sentimentos calorosos e positivos, na cortesia e na simpatia (SILVA, 2008).

Em um outro estudo foi observado que a história clínica contribui em 60 a 80% dos dados para o diagnóstico. Há uma de correlação positiva entre melhor controle de pressão arterial e glicemia, diminuição de sintomas clínicos, percepção subjetiva de saúde quando há uma boa comunicação médico-paciente, viabilizada por meio de explicações adequadas por parte do primeiro (RIOS, 2012).

As iniciativas de prevenção da doença e educação para a saúde são na sua essência atividades sustentadas na comunicação com o doente. A

adequação dos processos comunicacionais aos diferentes doentes e aos seus diversos contextos socioculturais, é um dos principais instrumentos para aumentar a eficácia das intervenções de prevenção da doença e educação para a saúde (SILVA, 2008).

## CONCLUSÃO

Enfatiza-se a importância de preparar o acadêmico de Medicina para desenvolver uma boa habilidade de comunicação, demonstrando por meio do presente relato de experiência, que pode servir de espelho a outros acadêmicos de medicina. Além disso, o investimento em comunicação por parte das universidades deve continuar a ser feito, a fim de capacitar seus acadêmicos nessa habilidade. Dessa forma, o futuro médico desenvolve maturidade para saber conduzir tais situações, como a apresentada, de maneira adequada.

## REFERÊNCIAS

MARCO, M. A. et al. **Laboratório de comunicação: ampliando as habilidades do estudante de medicina para a prática da entrevista.** Revista Interface - Comunicação, Saúde e Educação, v.14, n.32, p.217-27, jan./mar. 2010.

NETO, L. L. S. et al. **Habilidade de Comunicação da Má Notícia: o Estudante de Medicina Está Preparado?.** Revista Brasileira de Educação Médica, v. 41, n. 2, p. 260 - 268, 2017.

RIOS, IZABEL CRISTINA. **Comunicação em medicina.** Revista de Medicina, São Paulo – SP, n. 91, v. 3, p.159-62, jul./Set., 2012.

SILVA, PEDRO RIBEIRO. **A comunicação na prática médica: seu papel como componente terapêutico.** Revista Portuguesa de Clínica Geral, n.24, p.505-512, 2008.