

Adriana Gurgueira¹, Paloma de Faria Benvindo², Marina Padovani¹

1 Docente do Curso de Fonoaudiologia da FCMSCSP

2 Discente do Curso de Fonoaudiologia da FCMSCSP

Descritores: Profissional da saúde; Comunicação; Comunicação não verbal; relação médico-paciente

INTRODUÇÃO

- A comunicação no campo da saúde é imprescindível pois evita interpretações erradas e garante um atendimento integral ao paciente, podendo impactar em maior aderência ao tratamento.
- Enfermeiros e médicos sabem da importância da prática da comunicação verbal e não verbal, porém isso não é suficiente para que seu desempenho seja eficiente.¹

OBJETIVO

- ☐ Verificar a qualidade comunicativa verbal e não verbal de profissionais da saúde, pós consulta.

MÉTODO

Participantes

- 30 Pacientes
- 30 Profissionais que os atenderam (Enfermagem, Fonoaudiólogos e médicos).

Local

- Irmandade da Santa Casa de São Paulo:
- Laboratório e Hemocentro;
- Clínica de Fonoaudiologia;
- Ambulatório de Otorrinolaringologia.

QUESTIONÁRIOS

Pacientes:

- Questionário demográfico-clínico para pacientes²
- Escala CARE de empatia clínica³
- QCCP- versão para paciente⁴

QUESTIONÁRIOS

- **Profissionais:**
- Questionário do perfil profissional²
- QCCP- versão profissional da saúde⁴
- Protocolo de Investigação de estratégias de comunicação I e II⁵

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Protocolo de Investigação de Estratégias de Comunicação- parte II

1.5. Comunicação de forma não verbal com paciente		Justificativa	
Sim	Não	Sempre faço uso da linguagem não verbal	03
15	15	Postura	03
		Contato de olho	03
		Sem justificativa	06
1.6. Comunicação de forma não verbal com familiar		Justificativa	
Sim	Não	Uso de gestos	02
16	14	Contato de olho	05
		Toque acolhedor e empatia	02
		Sem justificativa	07
1.7. Comunicação de forma verbal com paciente		Justificativa	
Sim	Não	Volume de voz, velocidade e vocabulário	12
23	07	Enfatizar perguntas e orientações	01
		Discurso de acordo com idade e deficiência	04
		Sem justificativa	06
1.8. Comunicação de forma verbal com familiar		Justificativa	
Sim	Não	Volume de voz, velocidade e vocabulário	09
22	08	Linguagem fácil e acessível	02
		Enfatizar perguntas e orientações	01
		Sem justificativa	10

40%, ao atender, procuram adequar a velocidade e o volume vocal, além de pensar no vocabulário. Profissionais acabam pensando mais em como irão se posicionar de maneira verbal e não verbal com o paciente do que com o familiar que o acompanha na consulta.

Desempenho do profissional no atendimento- Escala CARE

Pacientes deste estudo avaliaram pior seus atendimentos quando comparados com o valor de referência no país. Há a indagação se este fator não poderia estar correlacionado ao tempo do profissional no serviço e sua postura mais controladora⁶.

Quadro 4- Estratégias de comunicação não verbal utilizada pelos profissionais no atendimento com pacientes:

Pergunto como o paciente se sente		Disponibilizo-me para esclarecer dúvidas		Expectativas em relação ao tratamento	
Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
26	04	29	01	10	20
Pergunto sobre as preferências do paciente		Verbalizo compreensão		Linguagem e vocabulário acessível	
Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
14	16	23	07	29	01
Evito conversar com colegas durante o atendimento		Evito aumentar a velocidade de fala		Evito fala/voz muito melódica	
Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
09	21	21	09	15	15

Quadro 5- Estratégias da comunicação não verbal de profissionais da saúde com familiares, em uma consulta:

Pergunto como o paciente se sente		Disponibilizo-me para esclarecer dúvidas		Expectativas em relação ao tratamento	
Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
21	05	23	03	19	07
Pergunto sobre as preferências do paciente		Verbalizo compreensão		Linguagem e vocabulário acessível	
Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
13	13	18	08	21	05
Evito conversar com colegas durante o atendimento		Evito aumentar a velocidade de fala		Evito fala/voz muito melódica	
Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
7	19	15	11	14	12

Obs: Quatro profissionais não responderam este aspecto.

Evitar conversar com os colegas de equipe, enquanto se comunica com o paciente, não aconteceu para 70% dos profissionais da saúde. Quando o familiar, o mesmo aconteceu (68,8%). Este aspecto pode impactar na adesão do paciente ao serviço e ao tratamento, por não se sentir o foco no atendimento.

QCCP- versão profissional versus QCCP- versão paciente

Tabela 16- Média, mediana, desvio padrão, mínimo e máximo dos valores do QCCP por profissionais da saúde e pacientes, em relação à comunicação nas consultas.

	QCCP	Média	Mediana	DP	Mínimo	Máximo
PROFISSIONAL	Desafio	3,7	4,2	1,1	1,0	5,0
	Elogio	3,8	4,0	1,0	1,0	5,0
	Apoio					
	NV	4,3	4,4	0,5	2,8	5,0
	Amigável	4,4	4,5	0,4	3,3	5,0
PACIENTE	Desafio	3,0	3,0	1,2	1,0	5,0
	Elogio	3,1	3,2	1,4	1,0	5,0
	Apoio					
	NV	4,3	5,0	1,0	1,0	5,0
	Amigável	4,6	4,9	0,6	3,2	5,0
	Controle	3,5	3,3	1,5	1,0	5,0
	Total	18,3	17,6	3,8	11	24

Médicos perceberam seu comportamento comunicativo mais positivamente do que seus próprios pacientes⁶.

Aspectos da comunicação não verbal similarmente avaliados pelos pacientes e profissionais – podem contribuir para a adesão ao tratamento.

Quadro 6- Como profissional da saúde, você considera seu atendimento humanizado?

Sim Justificativas: (n)		
Entendo o que o paciente precisa e tento solucionar	04	
Faço escuta ativa e presto atenção em seus anseios.	04	
Não 100%, falta infraestrutura, tempo e segmento.	02	
Atendimento individualizado, com postura acolhedora e uma boa relação médico-paciente.	05	
Compartilho decisão com paciente das condutas e o trato da melhor forma.	04	
Sem justificativas.	08	
Não Justificativas: (n)		
Poderia ser melhor, devido o fluxo é difícil.	01	
Em partes.	01	
Há muita falta de comunicação, sinalização dos lugares corretos, falta organização para ficar mais humano.	01	

Médicos e enfermeiros possuem uma opinião rasa e ampla da definição de humanização, atribuindo o significado de humanização a ser cuidadoso/cauteloso no atendimento e não se referindo aos princípios e diretrizes da PNH⁷

Para aqueles profissionais que colocam sua atuação como não humanizadora, enfatizaram como o motivo, a estrutura do serviço estar deficiente, impossibilitando o sucesso da humanização, sem referência à política pública.

CONCLUSÃO

- ☐ Profissionais de equipe multiprofissional valorizam a comunicação no atendimento ao paciente, com o intuito de trazer um entendimento objetivo e esclarecedor, por meio de linguagem fácil e acessível; realizada de maneira verbal/vocal e não verbal, predominando-se a primeira;
- ☐ O impacto da comunicação oral, verbal e não verbal, de profissionais da saúde, na visão do paciente, relaciona-se diretamente com a adesão do paciente no tratamento e no serviço. Os pacientes reconhecem o apoio não verbal e consideram amigável o atendimento recebido pelo profissional da saúde.
- ☐ Os profissionais avaliaram seu atendimento melhor do que o percebido pelos pacientes, que apontaram menor contentamento com o atendimento empático dos profissionais da saúde quando comparados com a média da população brasileira.
- ☐ Há uma consciência da importância da comunicação na relação profissional da saúde x paciente, mas há necessidade de autocrítica, conhecimento da política nacional de humanização e maior domínio de aspectos verbais e não verbais por parte da equipe de saúde.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS