

# SEMIOLOGIA COMUNICAÇÃO MÉDICO PACIENTE

UniFAI - 31/07/2019



**Adamantina/SP**

 **Rodrigo Barbosa**  
Infectologia - Clínica Geral

✉ [contato@doutorrodigobarbosa.com.br](mailto:contato@doutorrodigobarbosa.com.br)  
🌐 [www.doutorrodigobarbosa.com.br](http://www.doutorrodigobarbosa.com.br)

✉ [contato@infectologiabrasil.com.br](mailto:contato@infectologiabrasil.com.br)  
🌐 [www.infectologiabrasil.com.br](http://www.infectologiabrasil.com.br)



Consulta média: principal  
atividade do médico



Clínico em 30 – 40 anos: 100  
– 150 mil consultas

É na consulta que o médico se relaciona com o paciente

Qualidade da consulta:

- ▶ - sucesso do diagnóstico, do tratamento e prestígio do profissional



*“Tuas forças naturais, as que estão dentro de ti,  
serão as que curarão tuas doenças.”*

**Hipócrates**

460 - 370 AC

- Consulta:
- - anamnese ou entrevista
- - exame físico
- - conclusão ou fechamento da consulta (diálogo final com o paciente)



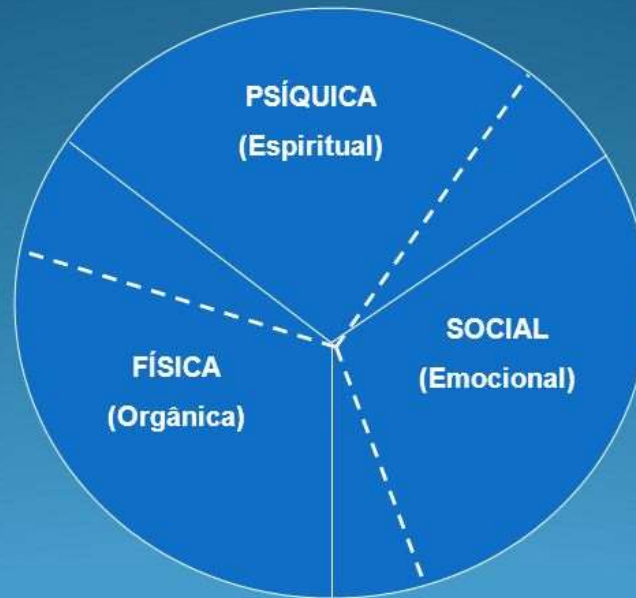
Frans van Mieris - A Consulta Médica - 1657



The Doctor, Lukes Fildes, 1891

- ▶ O conceito de medicina e o entendimento do que é a doença influenciam a forma de conduzir a consulta médica
- ▶ Modelo biomédico: foco é a doença
- ▶ No modelo de atenção médica centrada no paciente o foco é a pessoa doente e leva em conta aspectos biológicos, psíquicos, sociais e espirituais

# Homem Global



**Equilíbrio**  
**Bio / Psico / Social**

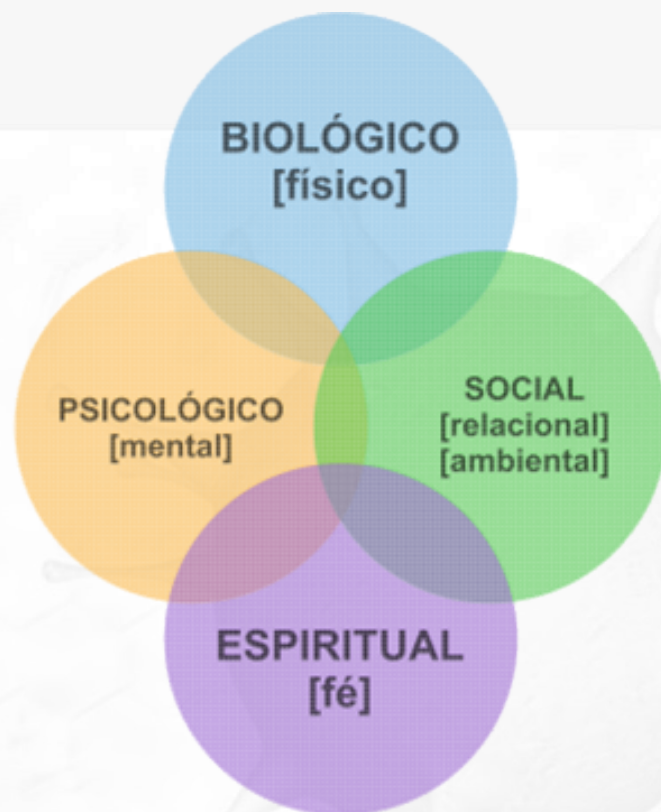


**COMPONENTE  
BIOLÓGICO**

**COMPONENTE  
SÓCIO/FAMILIAR**

**COMPONENTE  
PSICOLÓGICO**

**COMPONENTE  
ESPIRITUAL**



## Abordagem Biopsicossocial e Espiritual

- ▶ Doença (disease): anormalidade do corpo – processo patológico – determina o surgimento de sinais – sintomas
- ▶ Enfermidade (ilness): experiência de descontinuidade do bem estar do indivíduo
- ▶ O médico deve procurar curar a enfermidade e não apenas tratar a doença



# HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA BOA ASSISTÊNCIA MÉDICA

- ▶ Comunicar o conteúdo da consulta
- ▶ Desempenhar as tarefas da consulta
- ▶ Perceber os pensamentos e sentimentos envolvidos
  - ▶ Por exemplo: identificar medo de morrer, medo de ter câncer pois um parente morreu desta doença, determinado trauma, questões inerentes a relacionamentos (abusivos p.ex), linguagem não verbal

# GUIA CALGARY-CAMBRIDGE

## INICIANDO A SESSÃO

### Estabelecendo o contato inicial

1. *Cumprimente o paciente e pergunte o seu nome.*
2. *Apresente-se e anuncie o objetivo e a natureza da consulta; obtenha consentimento, caso necessário.*
3. *Demonstre respeito e interesse; deixe o paciente confortável.*

### Identificando as razões para a consulta

4. *Identifique os problemas, os motivos ou questões que o paciente apresenta. Use questões abertas (“Qual o problema que o traz à consulta?” ou “Quais os motivos que o trazem à consulta médica?” ou “O que está acontecendo com o senhor?”).*
5. *Ouçã atentamente a declaração inicial do paciente, sem interrompê-lo ou dirigi-lo.*
6. *Confirme os problemas principais e estimule a revelação de outros problemas (“Então o senhor está sentindo dor de cabeça e cansaço. Sente mais algum incômodo?”).*
7. *Negocie a agenda levando em conta as necessidades do paciente e as suas necessidades.*

## ▶ Exemplos

- ▶ porque o senhor precisou vir até o hospital
- ▶ por causa da pneumonia
- ▶ Sei, mas o que o senhor estava sentindo?
- ▶ Então, o médico lá do pronto socorro fez um raio-x e disse que era pra internar para tratar a pneumonia
- ▶ Mas o senhor veio por qual motivo
- ▶ Ué, vim porque não estava bem
- ▶ Mas o senhor veio pela expectoração?
- ▶ Não, vim de condução mesmo...





Não fique atendendo o celular ou olhando as notificações, morrendo de vontade de abrir o whatsapp ou instagram



Não fique mexendo no celular por baixo da mesa



Não fique olhando no relógio



Não permita interrupções da consulta



Preze pelo silêncio (dificuldades: reformas, trânsito...)



Não corte as respostas do paciente



Não induza respostas



Não demonstre irritabilidade, pressa ou desinteresse



Não faça cara de paisagem, nem finja demência



Não demonstre espanto às questões ou respostas do paciente



Não permita que o acompanhante interfira demais no diálogo



Não fique com os olhos grudados no computador



Não faça o paciente concordar, à força, com você



Não cause constrangimentos: hábitos, alimentos, alergias (camarão), viagens



## **REUNINDO AS INFORMAÇÕES**

### **Explorando os problemas do paciente**

- 8. Encoraje o paciente a contar o(s) problema(s), nas suas próprias palavras, desde o início até o presente.*
- 9. Use questões iniciais abertas e posteriormente mude para um questionamento com questões mais fechadas, sem dirigir as respostas do paciente.*

*10. Ouça atentiosamente, permitindo que o paciente complete suas declarações sem interrupção. Deixe tempo para que o paciente reflita sobre suas perguntas antes de responder e possa prosseguir após breve pausa.*

*11. Use facilitadores verbais e não verbais (encorajamento, silêncio atencioso, repetição, parafraseando, interpretando).*

*12. Preste atenção na comunicação verbal e não verbal (linguagem corporal, fala, expressão facial), nas escapatórias e nas concordâncias.*

*13. Esclareça as declarações do paciente que não estejam claras ou necessitam de detalhamento.*

*14. Periodicamente, resuma para verificar o seu entendimento sobre o que foi dito; peça ao paciente que corrija a sua interpretação dos fatos e corrija se necessário.*

*15. Use linguagem clara, concisa, facilmente inteligível para formular as questões e os comentários; evite ou explique de forma adequada qualquer jargão.*

*16. Estabeleça datas e a sequência de eventos.*

## Habilidades adicionais para o entendimento do ponto de vista do paciente

### *17. Explore apropriadamente e determine ativamente:*

- Ideias do paciente (crenças, causas).*
- Preocupações relacionadas aos problemas identificados.*
- Expectativas (objetivos; quais ajudas o paciente espera para cada um dos problemas).*
- Efeitos: como cada problema afetou a vida do paciente.*

### *18. Encoraje o paciente a expressar seus sentimentos.*

## **PROVIDENCIANDO ESTRUTURA PARA A CONSULTA**

### **Organize de forma clara**

- 19. Resuma, ao final de cada linha de questionamento, para confirmar o entendimento antes de passar para a próxima seção.*
- 20. Passe de uma seção para outra avisando e explicando o objetivo ao paciente.*

### **Preste atenção ao fluxo**

- 21. Estructure a entrevista na sequência lógica.*
- 22. Preste atenção no tempo e mantenha a consulta no foco.*

# CONSTRUINDO O RELACIONAMENTO

## Usando comportamentos não verbais apropriados

23. *Demonstre atitudes não verbais apropriadas:*

- *Contato visual, expressão facial.*
- *Postura, movimentos, posição.*
- *Elementos vocais, tais como volume, entonação, velocidade.*

24. *Caso seja necessário tomar notas escritas, faça de maneira a não interferir com o diálogo, com o fluxo de informações ou com a relação. Posteriormente, transcreva a observação na folha do prontuário ou no computador.*

25. *Demonstre sinceridade apropriada.*

# DESENVOLVENDO A RELAÇÃO

- 26. Aceite a legitimidade da visão e dos sentimentos do paciente; não julgue.*
- 27. Use empatia para comunicar entendimento e reconhecimento dos sentimentos e dificuldades do paciente; reconheça abertamente as visões e sentimentos do paciente.*
- 28. Propicie suporte: expresse preocupação, entendimento, disposição para ajudar; reconheça e apoie os esforços para o autocuidado; ofereça parceria.*
- 29. Use sensibilidade para tratar de assuntos delicados e perturbadores; seja sensível à dor do paciente principalmente quando da realização do exame físico.*



# ENVOLVENDO O PACIENTE

30. *Compartilhe pensamentos com o paciente para encorajar o envolvimento mútuo.*
31. *Explique a razão para determinadas questões ou partes do exame físico que não estão diretamente relacionadas com as queixas.*
32. *Durante o exame físico, explique o processo e peça permissão.*

# AJUDANDO A LEMBRANÇA ACURADA E O ENTENDIMENTO

- ▶ Facilitar o entendimento e a lembrança pelo paciente
- ▶ Organize as explicações – sequência lógica
- ▶ Use repetição e resumos para reforçar explicação
- ▶ Empregue linguagem simples, evite jargão
- ▶ Use métodos visuais, figuras, gráficos, panfletos
- ▶ Verifique se o paciente entendeu a informação, peça para ele repetir nas palavras dele

# ATINGINDO ENTENDIMENTO COMPARTILHADO

- ▶ Explicações e planos relacionados com as perspectivas do paciente
  - ▶ Idéias, preocupações e expectativas prévias
- ▶ Providencie oportunidade e encoraje o paciente a contribuir: faça perguntas, procure esclarecimentos, expresse dúvidas, responda apropriadamente
- ▶ Identifique e responda adequadamente aos sinais verbais e não verbais
- ▶ Estimule o paciente à expressar suas crenças, sentimentos e reações às informações recebidas

# PLANEJAMENTO: TOMADA DE DECISÃO COMPARTILHADA

- ▶ Envolver o paciente na tomada de decisão até o nível que ele desejar
- ▶ Compartilhe as próprias idéias, dilemas, pensamentos quando adequados
- ▶ Envolver o paciente, oferecer sugestões e escolhas, encorajar o paciente a contribuir com suas idéias e sugestões
- ▶ Negociar um plano mutuamente aceitável
- ▶ Conferir com o paciente se as preocupações foram abordadas

# CONCLUINDO A SESSÃO

- ▶ Planejamento futuro
  - ▶ Combine os próximos passos
  - ▶ Medidas de segurança, resultados inesperados, o que fazer se os planos não funcionarem
  - ▶ Quando e onde procurar ajuda

# CONCLUINDO A SESSÃO

- ▶ Reforçando os pontos necessários para o fechamento
  - ▶ Resumir rapidamente a consulta e esclarecendo o plano de cuidados
  - ▶ Conferência final de que o paciente está de acordo e confortável com o plano

# EXPLICAÇÕES E PLANEJAMENTO

- ▶ Quantidade e tipo de informação
- ▶ Avaliar necessidades individuais de informação
- ▶ Não sobrecarregar e não restringir

**Tabela 1.2 - Elementos essenciais para o sucesso da consulta médica.**

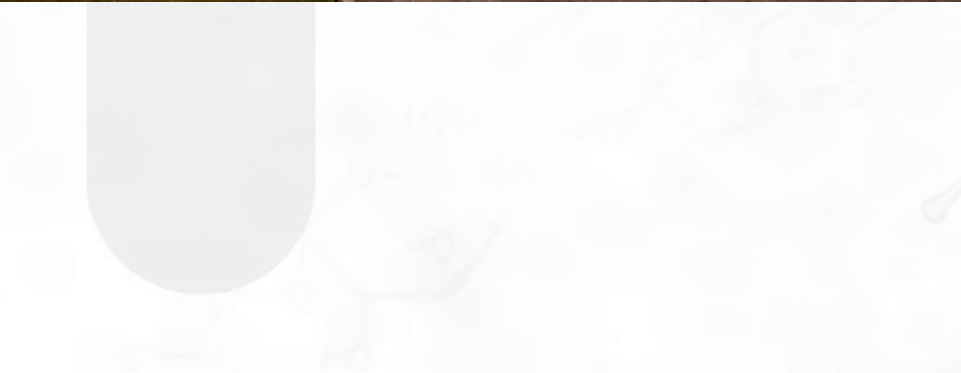
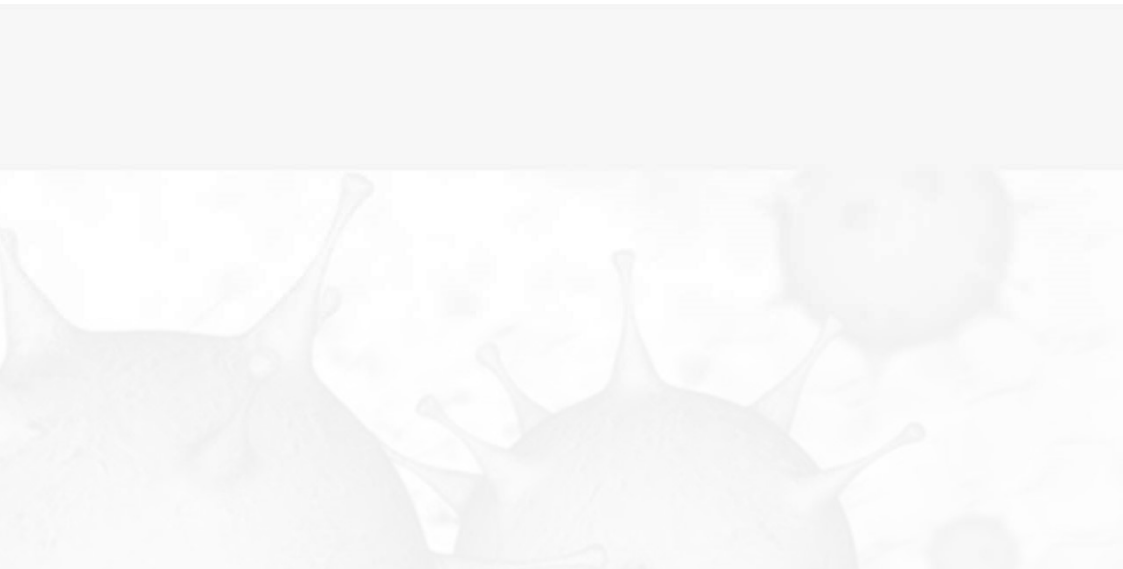
Construção do relacionamento médico-paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Objetivo fundamental da comunicação efetiva com o paciente</li> <li>✦ Foco no paciente, nos seus sintomas e na experiência que o paciente experimenta em função da doença. Importância dos aspectos emocionais</li> </ul>
Realização adequada da abertura da anamnese	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Permita que o paciente complete a sua declaração inicial</li> <li>✦ Estimule o paciente a revelar a sua lista completa de queixas</li> <li>✦ Estabeleça e mantenha a conexão pessoal</li> </ul>
Reunir informações relevantes sobre o paciente e sua doença	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Use questões abertas e questões fechadas ou dirigidas de forma apropriada</li> <li>✦ Estructure, esclareça e resuma as informações</li> <li>✦ Ouça atentamente empregando estímulos não verbais (contato visual) e verbais (palavras de encorajamento)</li> </ul>
Entender corretamente o paciente e sua perspectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Explore o contexto do paciente (familiar, cultural, de gênero, idade, socioeconômico, espiritual, religioso)</li> <li>✦ Explore as crenças, preocupações e expectativas relativas a saúde e doença</li> <li>✦ Reconheça e responda às idéias, sentimentos e valores do paciente</li> </ul>
Compartilhar informações com o paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Use a linguagem que o paciente possa entender. Verifique se você está sendo entendido.</li> <li>✦ Encoraje o questionamento por parte do paciente</li> </ul>
Promover um acordo com o paciente a respeito dos problemas de saúde e do seu manejo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Encoraje o paciente a participar nas decisões na medida do seu interesse</li> <li>✦ Verifique a capacidade do paciente em seguir os planos</li> <li>✦ Identifique e liste os recursos e apoio disponíveis</li> </ul>
Promover um fechamento adequado para a entrevista médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Pergunte se o paciente possui outros problemas ou preocupações</li> <li>✦ Faça um resumo e reforce o acordo sobre plano de ação</li> <li>✦ Discuta como será feito o seguimento (próxima visita, forma de ação em caso de urgência ou de resultado inesperado)</li> </ul>

Dimas T. Covas,  
FMRP



<p><b>Construção do relacionamento médico-paciente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Objetivo fundamental da comunicação efetiva com o paciente</li> <li>✦ Foco no paciente, nos seus sintomas e na experiência que o paciente experimenta em função da doença. Importância dos aspectos emocionais</li> </ul>
<p><b>Realização adequada da abertura da anamnese</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Permita que o paciente complete a sua declaração inicial</li> <li>✦ Estimule o paciente a revelar a sua lista completa de queixas</li> <li>✦ Estabeleça e mantenha a conexão pessoal</li> </ul>
<p><b>Reunir informações relevantes sobre o paciente e sua doença</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Use questões abertas e questões fechadas ou dirigidas de forma apropriada</li> <li>✦ Estruture, esclareça e resuma as informações</li> <li>✦ Ouça atentamente empregando estímulos não verbais (contato visual) e verbais (palavras de encorajamento)</li> </ul>
<p><b>Entender corretamente o paciente e sua perspectiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Explore o contexto do paciente (familiar, cultural, de gênero, idade, socioeconômico, espiritual, religioso)</li> <li>✦ Explore as crenças, preocupações e expectativas relativas a saúde e doença</li> <li>✦ Reconheça e responda às idéias, sentimentos e valores do paciente</li> </ul>

Compartilhar informações com o paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Use a linguagem que o paciente possa entender. Verifique se você está sendo entendido.</li> <li>✦ Encoraje o questionamento por parte do paciente</li> </ul>
Promover um acordo com o paciente a respeito dos problemas de saúde e do seu manuseio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Encoraje o paciente a participar nas decisões na medida do seu interesse</li> <li>✦ Verifique a capacidade do paciente em seguir os planos</li> <li>✦ Identifique e liste os recursos e apoio disponíveis</li> </ul>
Promover um fechamento adequado para a entrevista médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Pergunte se o paciente possui outros problemas ou preocupações</li> <li>✦ Faça um resumo e reforce o acordo sobre plano de ação</li> <li>✦ Discuta como será feito o seguimento (próxima visita, forma de ação em caso de urgência ou de resultado inesperado)</li> </ul>



 **Rodrigo Barbosa**  
Infectologia - Clínica Geral

 contato@doutorrod  
 www.doutorrod