



Comunicação Humanizada: diferencial na área da saúde

Ana Elisa Moreira-Ferreira
Diretora Executiva da Univoz
Fga. Ma. Coach e Consultora em Comunicação Humana Consciente

Foto Freepik

A comunicação na área da saúde é uma necessidade por ser fator gerador de bem-estar. É inegável que os avanços nas ciências, nos seus insumos e medicamentos e nos recursos tecnológicos para diagnóstico e tratamento têm levado grandes benefícios para a sociedade. No entanto, a dimensão humana não pode ser preterida, investindo-se unicamente em tecnologia. **Olhar o paciente como ser humano integral**, e não como portador de uma doença, implica em também melhorar a forma de se comunicar com ele. Nesse sentido, os profissionais da saúde devem se atentar com a forma como as informações chegam aos pacientes, e no reverso dessa medalha: o que cada paciente tem para comunicar ao seu profissional da saúde.

O ser humano, como um ser social, necessita de interação, contato, afeto e atenção. Em uma consulta, exame, ou em qualquer outra situação de cuidados com a saúde, o paciente leva consigo sua personalidade, leva seus medos e suas angústias, carrega uma história de vida e todos os significados e crenças construídos nessa trajetória. **Contemplar com escuta ativa** esse conteúdo, ajuda a compreender o que sentem e pensam, em que estágio da adesão ao tratamento estão, quais suas dúvidas e potencial entendimento sobre seu quadro de saúde e benefícios com os cuidados e tratamento.

O interesse não pode estar apenas no procedimento em si. Quando geramos vínculo pelas relações de confiança, **nos tornamos mais abertos para receber informações**, mais aderentes aos pedidos que nos chegam, mais receptivos até mesmo para “levarmos uma bronca” por não termos feito algo de acordo com o solicitado. Se isso vale para a vida, toma maior proporção quando se trata de um tratamento para a saúde, quando estamos muito mais vulneráveis.

Poderia dar exemplos de diversos clientes na área da saúde para os quais já dei treinamentos e apoiei a melhora da comunicação interna e com pacientes. Mas partilho a história que mais me toca. Cenário – quando minha mãe mudou seu convênio, fomos em busca de um novo geriatra. Pressão alta com dois picos recentes e bem sérios que nos levaram ao pronto-socorro, dores nas pernas com inchaços frequentes, vermelhidão e queimação, eram as queixas principais. Geriatra no 1ª andar com três lances de escada já nos deixou incomodadas, mas vamos lá subir e ver o que nos espera. Ela seria a 5ª a ser atendida, então me chamou a atenção os primeiros pacientes não ficarem três minutos na sala (no total das quatro consultas). Devem ser retornos da consulta, é mais rápido, imaginei. Mas resolvi cronometrar. Lembrem-se, antes de continuarmos, era a 1ª consulta e tomou três minutos entre ser chamada, caminhar pelo corredor, fazer a consulta e voltarmos ao topo daquela escada que já havia anunciado o nível de interação que teríamos.

Ahh a consulta, sim foi realizada. “Pode sentar, qual o motivo da consulta?” perguntou olhando, lógico, para o computador enquanto registrava as poucas falas de minha mãe, que foi interrompida em seus relatos sobre pressão alta nas únicas três perguntas feitas.

Prescreveu exames, imprimiu e levantou-se. Então, intervi só nesse momento, porque sempre deixo minha mãe, sendo muito lúcida, conduzir sua ótima interação com seus médicos. Quis falar do problema nas pernas e fui interrompida “Dá próxima vez o resto” já com a porta aberta. Resumindo – entrando no carro ouço minha mãe (vou

tirar o praguejar de uma boa italiana): “*não farei nada disso que ele pede, nem me olhou, nem conversou comigo.*” Conclusão: adesão “zero” ao pedido do médico.

Não estou deixando de considerar as dificuldades dos sistemas de saúde, dos custos e recebimentos, da pressão das clínicas. Sou colega, sou da área da saúde, conheço bem o outro lado. Também quero ressaltar e celebrar as excelentes interações com profissionais da saúde que já tive. Mas é uma pena que nem todos estão atualizados com a necessidade de humanizar suas relações com pacientes. E falo de todo um sistema de profissionais médicos, dentistas, fonos, fisios, enfermeiros..., incluindo o início de tudo, nas secretarias e recepções.

Uma pesquisa mostrou que pacientes cujos médicos interagiram com interesse genuíno e, com isso, estabeleceram uma relação de confiança, foram mais aderentes aos tratamentos propostos. Não precisava desta pesquisa, bastava olhar o resultado dessa consulta com a minha mãe.

Sim, comunicação toma tempo, e comunicação de qualidade ainda mais. Falando de saúde, o tempo acelerado não pode ser o padrão de qualidade almejado. Ressalto também que não estou falando de horas de conversa, mas da **qualidade humana desta entrega**.

Existem pontos que ampliam a qualidade da conexão, e abrem a mente do paciente para tudo o que ele precisa escutar. Então, inclua alguns **componentes de comunicação humanizada** nas próximas interações:

- chame seu paciente pelo nome;
- faça uma pergunta aberta no início dando um tempo maior para falar e com escuta genuína;
- interrompa, sim. Mas antes anuncie que fará algumas perguntas diretas para entender o caso; assim ele não se chateia com cortes, caso tenha necessidade de fazê-los;
- demonstre acolhimento, mostrando o quanto entende seu problema;
- demonstre interesse com falas assertivas sobre o seu empenho em ajudá-lo;
- chame-o ao compromisso de estarem juntos nessa jornada. Ambos terão uma responsabilidade compartilhada, e isso fará o paciente sentir-se apoiado e não sozinho;

- Reserve um tempo, mesmo que breve, para perguntas sobre como o paciente se sente frente ao seu quadro. Contemplar sentimentos e comportamentos, é contemplar o que há de mais humano, e isso amplia percepções importantes de sua adesão e aderência;
- E se eu ainda puder contribuir com mais uma orientação sobre comunicação, recomendo, se sobrar aquele tempinho, mantenha uma conversa pessoal. Sempre conecta muito mais.

Ah sim, minha mãe e seu médico preferido sempre conversam rapidamente sobre alguma receita nova italiana. Adivinha porque ela gosta de ir lá! Com certeza, não é o Pressat 2,5 mg que atrai seu interesse.

Ana Elisa Moreira-Ferreira
Diretora Executiva da Univoz

Fga. Ma. Coach e Consultora em Comunicação Humana Consciente

Como a comunicação humanizada pode contribuir na relação com os pacientes?

Você pode saber mais sobre Comunicação Humanizada e aplicá-la na área da saúde quando conhece as abordagens da CNV que estuda 4 pilares: observação, necessidades, sentimentos e pedido, da Comunicação Consciente e sua visão integral da saúde e muito mais.

Todo esse conteúdo disponibilizamos por meio dos cursos abertos e *in company*, *online* e presenciais, *assessment*, *coaching*, mentoria e consultoria.

Inscreva-se na Trilha de Aprendizagem **“Comunicação Consciente”**

[Clique aqui](#) e fale com a gente agora mesmo!