

DESENVOLVENDO COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO EM SAÚDE – UM RELATO DE CASO ENCENADO

OLIVEIRA, JOSSANA LEONARDI¹; GOUVEA, DIEGO SILVA ²; LEONETTI, CLAITON
LENCINA³; WERLANG, MARIA CRISTINA⁴; STEIN, MOIRA⁵

¹Universidade Federal de Pelotas - jossana.leonardi@yahoo.com.br

²Universidade Federal de Pelotas - diego-gouvea@bol.com.br

³Universidade Federal de Pelotas - leonetti.lencina@gmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas - werlangmc@gmail.com

⁵Universidade Federal de Pelotas - moirastein@uol.com.br

1. INTRODUÇÃO:

Comunicação em saúde se refere aos estudos e uso de estratégias de comunicação para informar usuários e promover a saúde das e nas comunidades. A relação que se estabelece entre os serviços e usuários é uma comunicação com duas vias de fluxo, no momento em que o indivíduo busca atendimento de saúde existe um encontro com duas visões de mundos diferentes. De acordo com a literatura vigente, as dificuldades de comunicação em saúde estão focadas na informação transmitida, nas atitudes comunicativas dos profissionais que denotam falta de interesse no contexto do usuário e na literacia em saúde. Tais dificuldades podem gerar, além da descontinuidade dos serviços prestados, erros de medicação e aumento da morbimortalidade. No âmbito da assistência farmacêutica, a adoção de práticas comunicativas voltadas para a correta identificação do problema, especificação do objetivo terapêutico, realização de levantamento dos grupos farmacológicos eficazes, escolher um grupo farmacológico de acordo com certos critérios, escolher o medicamento com eficácia, segurança e conveniência de acesso ao usuário promovendo o uso racional de medicamentos. Uso racional de medicamentos é quando os pacientes recebem os medicamentos apropriados à sua condição clínica, em doses adequadas às suas necessidades individuais, por um período de tempo adequado e ao menor custo possível para eles e sua comunidade. As diretrizes nacionais dos cursos de Farmácia inserem a comunicação como elemento constitutivo da formação do farmacêutico generalista, chamando a atenção

para a necessidade do desenvolvimento de competências clínico-humanistas para preparar um farmacêutico alinhado às demandas das políticas de saúde.

Desenvolver competências comunicativas para mostrar o impacto do emprego das boas práticas de comunicação em saúde sobre o comportamento do usuário através de técnica de encenação.

2. METODOLOGIA:

O presente trabalho trata-se de um estudo descritivo do tipo relato de experiência realizado por dois alunos da disciplina de Comunicação em Saúde do Curso de Farmácia da Universidade Federal de Pelotas - RS, o qual foi orientado por duas docentes: uma farmacêutica e outra com formação em teatro e dança. Como estratégia metodológica empregou-se técnica de dramatização para demonstrar as dificuldades comunicativas enfrentadas na relação entre profissional da saúde e usuário. Para mostrar o impacto do emprego das boas práticas de comunicação em saúde sobre o comportamento do usuário foram construídas duas cenas: uma com abordagem de comunicação correta e a outra, com enfoque incorreto. Assim, foram propostas duas tomadas: a primeira visando demonstrar ausência de habilidade comunicativa e, a segunda, com uma abordagem focada no uso das boas práticas de comunicação em saúde. Para tanto, primeiramente, foram construídos os roteiros, os diálogos, bem como definida a escolha dos figurinos. As docentes avaliaram o roteiro proposto e a partir de então, as cenas foram ensaiadas e apresentadas em data definida para esta atividade.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES:

As cenas foram apresentadas para a turma de alunos em ambiente próprio para esta finalidade, em sala dotada de tablado. A encenação contou com duas personagens, uma representando à farmacêutica e a outra, uma usuária do serviço de saúde. A cena abordou uma situação na qual a usuária buscava realizar a administração intramuscular de um antimicrobiano para sua filha, uma criança de dois anos. O impacto do emprego das boas práticas de comunicação em saúde sobre o comportamento do usuário foi evidenciado por meio da observação das diferenças de atitude geradas através das duas abordagens distintas.

4. CONCLUSÃO:

A partir das encenações foi possível evidenciar tanto a visão do usuário como a do profissional da saúde, ambos com diferentes expectativas. Na primeira tomada, a encenação abordou explicitamente a ausência de uma atitude de acolhimento por parte da farmacêutica, a qual negligenciou a ansiedade e o medo expressos por alguém que levava sua filha para administrar um medicamento via parenteral. Através da sua abordagem, não transmitiu segurança, nem tampouco orientou para os cuidados pós-administração, causando mais receio pelo modo como explicou sobre os possíveis efeitos adversos da administração de uma penicilina injetável, salientando para um possível choque anafilático. A usuária fez menção de desistir da administração do medicamento e a criança, por sua vez ficou bastante agitada, o que deixou a profissional extremamente irritada, adotando uma atitude impositiva e de certa maneira agressiva.

Por outro lado, a segunda tomada buscou explorar o positivo. Foram exploradas estratégias de escuta ativa, interpretação, empatia, identificação e imitação na etapa de acolhimento da usuária ao serviço, sendo finalizado com um feedback focado na orientação para a conduta adequada a ser tomada pela usuária no caso da filha apresentar algum sintoma, o que tanto a preocupava. Tal desfecho caracteriza uma estratégia denominada de dissonância. A partir desta segunda abordagem foi identificada a confiança no tratamento por parte da usuária, bem como a redução da ansiedade da mãe. Ao agir deste modo, a profissional transmitiu segurança e trouxe o esclarecimento necessário, estabelecendo um vínculo. Assim, a partir deste relato de experiência, os autores concluem que os empregos das estratégias supracitadas podem auxiliar na correta comunicação entre usuário e profissional farmacêutico envolvido, contribuindo com a redução de erros de medicação, promoção da adesão à farmacoterapia e o consequente uso racional de medicamentos.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS **Aconselhamento,**

WULIFI, T. IRAKSINEN, A. **Aconselhamento, Concordância e Comunicação Educação Inovadora para Farmacêutico.** Brasília: Copyright © 2005 da FIP e IPSF.

BERGER BA. Habilidades de comunicação para farmacêuticos: construindo relacionamentos, otimizando o cuidado aos pacientes. São Paulo: Pharmabooks, 2011.

• **LYRA-JR DP; MARQUES TC. As Bases para a dispensação racional de medicamentos para farmacêuticos.** 2012. Pharmabooks.