

QUAIS HABILIDADES PROFISSIONAIS SÃO NECESSÁRIAS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFETIVA?

- Autoconhecimento
- Conhecimento
- Perícia técnica
- Humildade
- Flexibilidade
- Disposição
- Paciência
- Direcionar sua assistência para a pessoa
- Compreensão da natureza humana

QUAIS AS POSSIBILIDADES DE UMA RELAÇÃO PROFISSIONAL-PACIENTE PAUTADA NA COMUNICAÇÃO EFETIVA?

- Conscientizar o paciente da sua doença;
- Ajudar o paciente a reconhecer sua responsabilidade pelas suas próprias condições de saúde;
- Motivar o paciente a participar ativamente do tratamento;
- Garantir um cuidado mais seguro e de melhor qualidade.

O êxito da assistência à saúde não depende apenas de recursos tecnológicos e da competência técnica dos profissionais. Participação de todos os envolvidos e comunicação são elementos essenciais.

COMUNIQUE-SE DE MANEIRA EFETIVA E GARANTA UM CUIDADO SEGURO!!!



Diretoria Estadual de Vigilância Sanitária

Rua 19 de Novembro, 1865 – Primavera
Fone: (86) 3216-3662/3216-3664
Teresina - Piauí
E-mail: visapiaui@yahoo.com.br

Visite o site:
<http://www.saude.pi.gov.br/divisa/>



SAÚDE
Secretaria de Estado
da Saúde / SESAPI



Piauí
GOVERNO DO ESTADO



Diretoria Estadual de Vigilância Sanitária

ORIENTAÇÕES PARA
Comunicação Efetiva
NA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE

O QUE É COMUNICAÇÃO?

- Ato de comunicar, de transmitir, de participar;
- Troca de mensagens entre indivíduos por meio de símbolos e sinais que constituem a linguagem falada ou escrita;
- Necessita de um transmissor, um receptor e um meio ou canal, através do qual circula a mensagem

ENTENDENDO O PROBLEMA DA COMUNICAÇÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Muitas vezes, no cuidado em saúde, somos incapazes de formar um conjunto solidário capaz de se comunicar de maneira efetiva. E, sem trabalho em equipe, a segurança do paciente dificilmente consegue ser garantida. Ademais, o paciente e sua família precisam ser vistos e tratados como membros partícipes da equipe de saúde para a garantia de um cuidado seguro. Dentro desse contexto, a falha na comunicação entre os profissionais ou entre os profissionais e o paciente é o fator contribuinte mais frequente para eventos adversos em serviços de atenção primária em saúde.



O QUE UMA INADEQUADA COMUNICAÇÃO INTER PROFISSIONAL E ENTRE PROFISSIONAIS E PACIENTES PODE GERAR?

- Troca de pacientes
- Atraso ou falha na comunicação com o paciente
- Comunicação ineficaz entre médico e paciente sobre o diagnóstico e medicação.

COMO GARANTIR UMA COMUNICAÇÃO EFETIVA?

Existem soluções amplamente reconhecidas para prevenir ou mesmo mitigar as causas mais frequentes dos erros relacionados a comunicação em cenários de atenção primária em saúde. É de suma importância adotar medidas individuais e organizacionais de forma a reduzir e até prevenir incidentes nos cuidados primários, apontando soluções, tais como:

- Minimizar o uso de instruções verbais ou telefônicas, preferindo, sempre que possível, o contato pessoal;
- Educar permanentemente em anamnese;
- Verificar sistematicamente a identidade dos pacientes, cruzando

mais que um dado de identificação (nome e data de nascimento);

- Encorajar o paciente a participar de forma ativa do processo;
- Partilhar experiências de near miss, EAs e eventos-sentinela com os pacientes;
- Fornecer informação clara e escrita sempre que possível;
- Implementar registro clínico único.

QUAIS SÃO AS ESPECIFICIDADES DA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE PARA A GARANTIA DE UMA COMUNICAÇÃO EFETIVA?

- Os pacientes e cuidadores têm um papel mais ativo e assumem responsabilidade relativas ao cuidado de saúde;
- A falta de uma comunicação adequada com os pacientes e familiares pode tornar o ambiente domiciliar um contexto de riscos;
- A atenção primária exige um maior preparo dos pacientes e familiares por parte dos profissionais de saúde para execução e monitoramento de planos terapêuticos.

