

COMUNICAÇÃO ENTRE O FARMACÊUTICO E O PACIENTE

1. INTRODUÇÃO

A troca de informações entre o Farmacêutico e o paciente é essencial para o alcance dos objetivos propostos pelos serviços assistenciais da Atenção Farmacêutica. Há uma condição fundamental para que seja estabelecida uma comunicação efetiva: a escuta ativa do profissional de saúde, centrada e focada no paciente. Somente a partir daí, podem ser identificados os pontos chave ou os problemas que mais o preocupam. Infelizmente, devido à formação tecnicista, com o foco de atuação no medicamento, os profissionais não vêm sendo formados com os conhecimentos humanísticos necessários ao desenvolvimento das habilidades de comunicação. Este reflexo no ensino deveu-se às profundas transformações econômicas e sociais representadas pela mudança da base técnica para a tecnológica na produção de medicamentos. Com as novas atitudes relativas à recuperação do papel social do Farmacêutico, este volta a se reconhecer como profissional de saúde, com o desafio de elaborar estratégias de intervenção que o aproximam do paciente e se traduzem em melhores resultados.

2. SUPERANDO BARREIRAS À COMUNICAÇÃO EFICAZ

Vários autores afirmam que a comunicação Farmacêutico-paciente influi positivamente no sucesso da terapia medicamentosa, facilita a identificação, prevenção e resolução de PRM, bem como promove uma melhor adesão ao tratamento. Entretanto algumas barreiras à comunicação eficaz precisam ser superadas como: pessoais, de tempo, do ambiente, do paciente. O estabelecimento de uma relação bem sucedida entre o Farmacêutico e o paciente depende do primeiro contato entre ambos. A cordialidade/amabilidade pode ser identificada através do olhar, do tom de voz, de um sorriso, ao chamar o paciente pelo nome e cumprimentá-lo no início da entrevista. A linguagem não verbal representa mais da metade da mensagem transmitida: as mensagens mais importantes, muitas vezes, não são transmitidas pela voz, mas pela atitude.

3. RECURSOS QUE FACILITAM A EXPRESSÃO VERBAL DOS PACIENTES

Para uma comunicação adequada com os pacientes é necessário experiência e prática, na forma de transmitir as mensagens o mais compreensivelmente possível, assim como o desenvolvimento de habilidades necessárias para negociar e, em certas ocasiões, persuadir para que sejam adotadas determinadas ações ou comportamentos direcionados à consecução do objetivo em saúde proposto. Não existe uma fórmula pré-estabelecida, entretanto alguns recursos podem ser empregados para facilitar a expressão verbal dos pacientes.

É importante que o Farmacêutico deixe alguns segundos entre a intervenção dele e a fala do paciente, favorecendo a livre narração do mesmo. Usar sempre linguagem apropriada e direta (verbal e não verbal), evitando termos absolutos e muito técnicos. Fornecer informações claras e completas e usar canais múltiplos para estimular vários sentidos do receptor (audição, visão). O tom da voz é tão importante quanto as palavras. É importante deixar que os pacientes sejam os que mais falem, demonstrando que sabem e desejam escutar. O **silêncio funcional** proporciona um tempo de reflexão ao paciente e o ajuda a fixar-se em algo que acaba de dizer. A **facilitação** são apoios verbais ou não verbais que induzem o paciente a continuar falando (assentir com a cabeça, ou explicitamente com frases como “continue, por favor” ou “e o que mais me conta sobre isso?”). As **frases por repetição** consistem em repetir palavras ou frases que foram pronunciadas pelo paciente para obtenção de mais informações sobre esses pontos concretos (“então a dor aparece logo depois de comer”). As **signalizações** tratam de expressar emoções ou condutas percebidas no paciente, observando seu estado de ânimo e sempre permitindo que dê a última palavra: “parece que não está de acordo com este tratamento”. Reformular o que foi dito pelo paciente é uma qualidade que indica grande assertividade. Isto deve ser feito em um tom sereno e respeitando o ponto de vista do outro.

4. ENTREVISTA FARMACÊUTICA

Durante a entrevista farmacêutica é necessário ter algumas atitudes que facilitam a comunicação. Ao **perguntar**, o farmacêutico deve ter quatro objetivos fundamentais: obter informação, transmitir interesse, levar o paciente a pensar sobre sua saúde e o que o rodeia, e possibilitar o papel protagonista ou participativo, de modo a envolver o paciente em um compromisso mútuo, com o objetivo de alcançar o melhor resultado em saúde possível. O ato de **escutar ativamente** demonstra interesse frente aos problemas que o paciente relata. Deve-se lembrar que escutar é diferente de ouvir. O farmacêutico não deve fazer interrupções se não for para reconduzir a mensagem. Ao **Ter empatia**, o farmacêutico consegue entender o que o paciente sente e este se faz entender, evitando julgamentos sobre seus problemas. Isso facilita um ambiente de confiança. É importante **resumir** tudo o que foi comentado na entrevista. É recomendável convidar ou sugerir ao paciente que o faça, para que ele demonstre o que entendeu e forneça informação sobre suas prioridades em saúde.

Ao **reforçar**, o farmacêutico facilita a motivação para a mudança de atitudes ou comportamentos, que afetam de forma negativa o estado de saúde de seu paciente. Finalmente, **retroalimentar** (*feed-back*) é também importante, porque a entrevista deve ser bidirecional, ou seja, ter um fluxo farmacêutico-paciente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Deve-se ter em mente que o conhecimento científico do farmacêutico não é mais importante que o conhecimento empírico adquirido pela vivência do paciente. Eles são complementares. A partir do momento em que o paciente se sente respeitado e toma consciência de sua importância como agente da própria saúde, ele passa a cuidar melhor de si, e isso tem um efeito positivo direto sobre a sua saúde. O profissional farmacêutico para a atualidade precisa ser tecnicamente competente, mas apenas essa conduta não é suficiente, ele precisa também ser comprometido com os reais problemas de saúde enfrentados pela população. O estabelecimento de vínculos entre o farmacêutico e o paciente requer responsabilidade e compromisso para com os problemas e necessidades deste. Estes vínculos são considerados fundamentais para melhorar a qualidade dos serviços de saúde, tendo como pressupostos a assistência farmacêutica, o acolhimento, o direito do usuário de ter informação e ser sujeito ativo no processo de proteção e recuperação de sua saúde.

6. BIBLIOGRAFIA

1. DADER, M. J. F. *et al.*, Atenção Farmacêutica - Conceitos, Processos e Casos Práticos: Ferramentas no exercício da Atenção Farmacêutica: comunicação e buscas bibliográficas. 1ª Ed. São Paulo: Rcn Comercial e Editora Ltda., 2008. Cap. 8, p. 213-220.
2. POSSAMAI, F. P.; DACOREGGIO, M. S. A habilidade de comunicação com o paciente no processo de atenção farmacêutica. **Trabalho, Educação e Saúde**, RJ, v. 2, n. 3, p.473-490, 2007.
3. LYRA JÚNIOR, D. *et al.* Comunicação paciente/farmacêutico: um instrumento libertário e essencial no trabalho do profissional e na promoção da saúde. **Pharmacia Brasileira**, São Paulo, n. 46, p.6-10, jan./fev. 2005.
4. CAPRAVA, A.; FRANCO, A. L. S. A relação paciente-médico: para uma humanização da prática médica. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 15(3):647-654, jul-set, 1999.