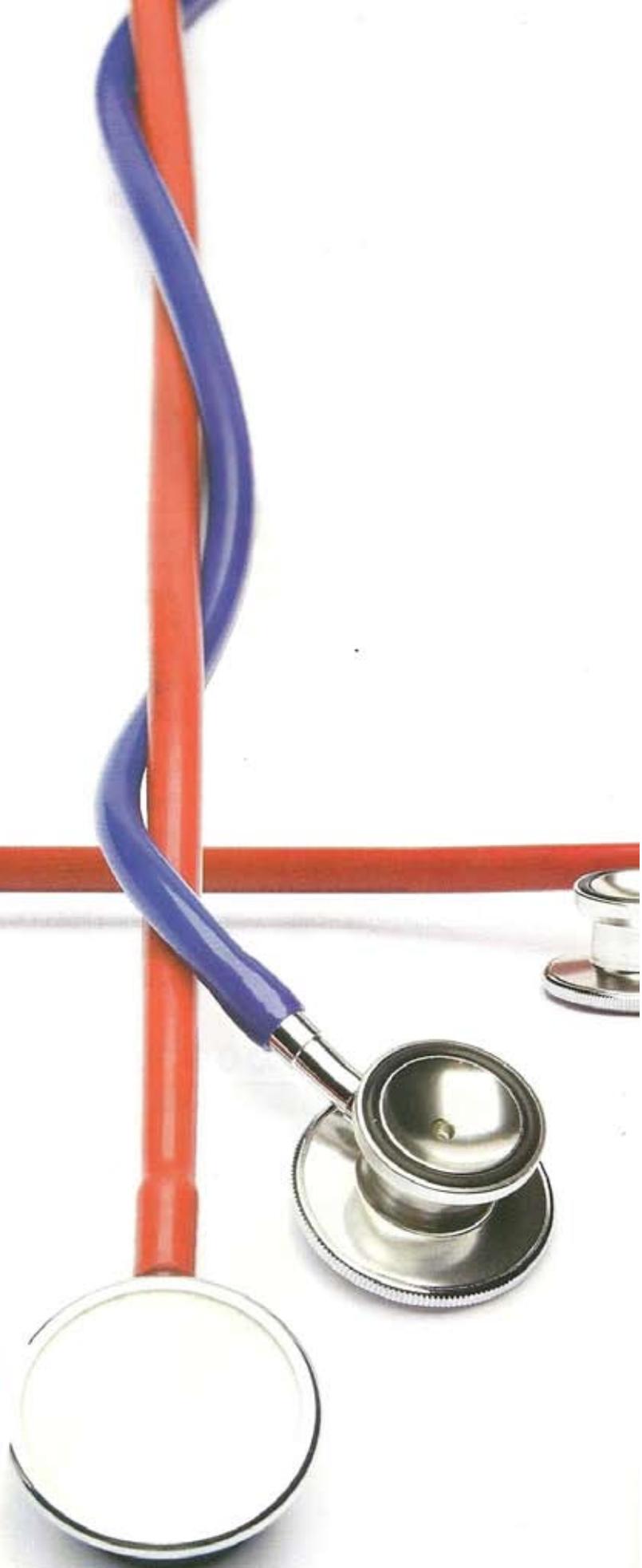


Palavras complexas, tratamentos com nomes estranhos, nervosismo, pressa. Estes são alguns fatores que prejudicam a comunicação do paciente com o profissional de saúde. Confira nossas dicas para aproveitar ao máximo a sua próxima consulta

POR IVAN ALVES

Você
entende
o que o seu
seu
médico
fala?



Quem nunca saiu de uma consulta sem entender alguma informação (ou todas) passada pelo médico? Ablação, comorbidade e paliativo* são termos que fazem parte do cotidiano desses profissionais, mas que, para nós, pessoas comuns, soam como palavras gregas. Ser paciente é uma condição nada confortável. Ficar em uma sala, de portas fechadas com um desconhecido, costuma inibir muita gente. Não bastasse esse cenário, o principal aspecto da visita não é menos assustador. Se ela existe, é porque algo está errado, ou, na melhor das hipóteses, trata-se de um check-up. Nada aflige mais a humanidade do que o temor da morte ou do sofrimento. Por

médicos, os recursos humanos, clínicos e tecnológicos estão aquém do ideal e os profissionais são desvalorizados. Discussão sociopolítica à parte, **VivaSaúde** conversou com alguns médicos, e sugere caminhos para que sua consulta seja a mais eficiente possível. Afinal, é a sua saúde que está em jogo.

DIÁLOGO COMO FERRAMENTA CLÍNICA

Segundo Paulo Olzon Monteiro da Silva, chefe de disciplina de Clínica Médica da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), o médico tem o dever de transmitir todas as informações de interesse ao paciente, de uma forma que ele compreenda exatamente qual é o seu estado de saúde. “Ao invés de dizer que

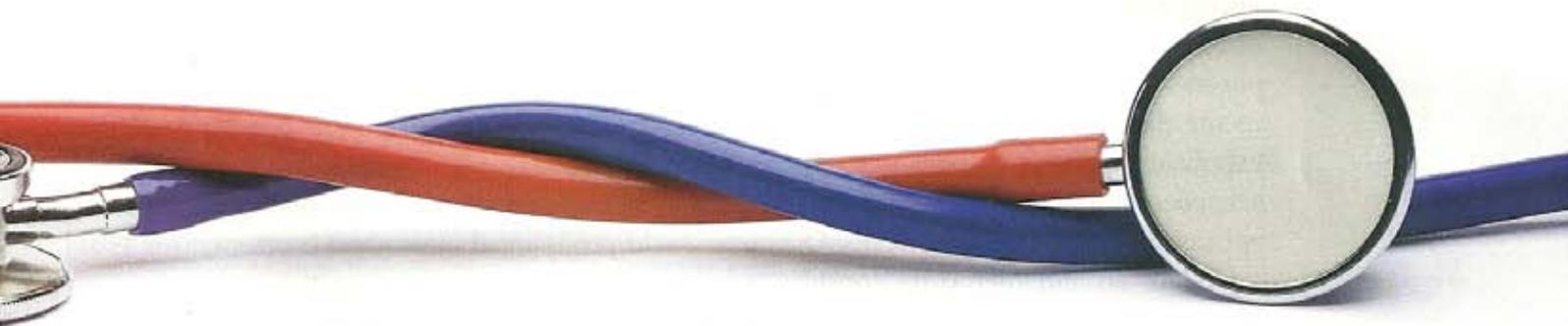
isso, muitas pessoas entram apreensivas na sala de consulta. Esses e outros fatores atrapalham a comunicação com o médico. Entretanto, compreender o que o especialista fala e sair do encontro com um diagnóstico preciso são fatores essenciais para a manutenção do bem-estar de todo paciente, independentemente do tipo ou quadro da patologia.

Se, de um lado, a população reclama do serviço – público e privado – prestado, do outro, os provedores se queixam de suas condições de trabalho. Parte das críticas aponta para o tempo de atendimento: demorado, na espera, e breve, no momento da consulta. A defesa médica culpa as companhias de seguro de saúde, que pagam pouco por cada atendimento. Já no sistema público, os argumentos se multiplicam: a demanda é imensamente superior à capacidade dos centros

o problema é uma cefaleia, ficará mais fácil se ele falar que trata-se de uma dor de cabeça”. É obrigação do especialista transmitir uma mensagem clara, independentemente do grau de instrução de quem o escuta. Se o paciente sai insatisfeito, com dúvidas, ou incrédulo com relação ao tratamento proposto pelo profissional, é sinal de que a consulta foi mal conduzida.

Já um bom atendimento é caracterizado, principalmente, pelo diálogo. “Falta-nos uma maior preocupação com a informação. Às vezes, a classe médica utiliza um turbilhão de palavras, achando que todo mundo que nos visita é capaz de entendê-las. Por isso, pedimos que as pessoas deixem a vergonha de lado e passem a perguntar tudo o que não compreenderem. Há profissionais que não percebem o desconforto da pessoa à sua frente e dão continuidade ao processo, imaginando

* ABLAÇÃO É A REMOÇÃO DE UMA PARTE DO CORPO, SEJA POR EXCIÇÃO OU POR AMPUTAÇÃO. COMORBIDADES SÃO DOENÇAS QUE SE ASSOCIAM A UMA PATOLOGIA PRINCIPAL, AGRAVANDO O QUADRO. E, POR FIM, PALIATIVO É O NOME DADO AO TRATAMENTO DESTINADO, EXCLUSIVAMENTE, À REDUÇÃO DOS SINTOMAS DE UMA DOENÇA, SEM ESTAR VOLTADO PARA A SUA CURA.



O médico deve direcionar a conversa durante a consulta, saber quais perguntas fazer e quais exames solicita.

que a mensagem foi assimilada”, fala Oswaldo Yoshimi, professor titular e chefe do departamento de Prática de Saúde Pública da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (FSP/USP). Como um pai que responde aos questionamentos do filho, um médico é treinado para transmitir a mensagem, ainda que ela seja complexa ou ruim.

Outras vezes, a dificuldade de comunicação se dá pelo alto nível de estresse do paciente, que já entra na sala amedrontado, sentindo-se mal, ou intimidado. Aí, a dica é relaxar e deixar o médico conduzir o atendimento. Para que o diagnóstico seja o mais preciso possível, além de exames clínicos, o especialista precisa conhecer o histórico de vida da pessoa, revelado por meio de determinadas informações que somente ela poderá fornecer. “Por melhor e mais experiente que seja o médico, são poucas as situações em que ele saberá qual é o problema apenas olhando o paciente”, revela Olzon.

Quanto ao andamento da consulta, a responsabilidade é toda do médico. “É ele quem vai direcionar a conversa, saber quais perguntas devem ser feitas, e quais exames so-

licitar para cada patologia. Ao paciente, fica a missão de fornecer todas as informações, para que o especialista consiga traçar o diagnóstico”, indica Ricardo Cury, ortopedista e professor do Grupo de Cirurgia do Joelho e Trauma Esportivo da Faculdade de Medicina da Santa Casa de São Paulo. “Infelizmente, há colegas que substituem o diálogo por exames, para chegarem ao resultado”, fala Olzon. As técnicas de testes laboratoriais aplicadas avançam em uma velocidade impressionante, e se proliferam a cada dia. “Entretanto, há casos em que uma conversa teria o mesmo efeito”, contrapõe Yoshimi.

COMO ESCOLHER O MÉDICO

No sistema de atendimento privado, é o paciente quem escolhe o profissional que vai cuidar de sua saúde. Com o surgimento de algum sintoma, alguns pacientes vão direto ao especialista. “Brasileiro entende de duas coisas: futebol e medicina”, brinca Reinaldo Ayer de Oliveira, coordenador da Câmara Técnica de Bioética do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo (CREMESP). Dores na cabeça estão associadas à neurologia. Para incômodos nos membros, o profissional indicado é o ortopedista. E assim por diante. É cada vez mais comum que as pessoas busquem o especialista por conta própria, depois de realizarem uma autotriagem. Essa conduta é errada.

A primeira avaliação deve ser feita por um médico clínico, que tem conhecimento abrangente. “É ele quem vai dar as primeiras informações sobre a patologia, falar sobre os tratamentos e exames disponíveis, e dar opções”, orienta Olzon. “Um paciente que sofre de fortes dores de cabeça pode procurar um oftalmologista, acreditando que a causa do desconforto possa ser uma disfunção na visão – quando pode ser provocada por um tumor em progressão”. Um oftalmologista, por sua vez, pode encaminhá-lo para um neurologista ou oncologista, ou até mesmo sugerir uma consulta com um médico generalista. “O clínico é um profissional de saúde formado para ter uma visão global, capaz de orientar os próximos passos com mais segurança e precisão”, aponta Ayer.



BOMBARDEIO DE INFORMAÇÕES

Outro fator que alterou a relação médico-paciente é o grande número de informações sobre novas técnicas disponíveis ao público leigo. "Hoje, o paciente navega na internet antes de sair de casa rumo ao consultório. São muitos os que chegam me dizendo quais são os exames aos quais eles querem ser submetidos. Isso é um problema, pois eles não detêm conhecimento específico para determinar a eficiência desses recursos", conta Yoshimi. "Outras pessoas reclamam da quantidade ou do tipo de testes que foram solicitados. Tem gente que sai do consultório falando que o médico fez muitas abordagens, questionando a competência do profissional. O paciente pode até considerá-las desnecessárias, mas, de fato, são fundamentais para o diagnóstico", conta Milton Glezer, clínico geral do Hospital Israelita Albert Einstein.

A relação médico-paciente é mesmo complexa. Na outra ponta, estão as críticas ao tempo que o médico dedica ao paciente, antes de

liberá-lo. Segundo Glezer, a duração média de uma consulta é de 15 minutos: "Isso varia. Se o contato é para entregar um exame, por exemplo, pode durar menos que cinco minutos. A primeira visita, entretanto, deve ser realizada com mais calma, para que o médico tenha tempo de fazer todas as perguntas que julgar necessárias, e realizar alguns exames clínicos". O especialista defende que os pacientes consultem mais de uma opinião, e que informem seu médico de que irão fazê-lo. A sinceridade é benéfica ao tratamento. "Você pode falar para seu médico que vai buscar uma segunda ou uma terceira opinião. Ele deve receber essa informação com naturalidade", aconselha. *



Conheça seu especialista

Não são poucos os casos de insucesso em intervenções médicas, ou de escândalos na mídia. Escolher um médico torna-se, então, uma tarefa ainda mais complicada. Infelizmente, não há um recurso para que os pacientes chequem a formação, histórico, especialidade e procedência dos profissionais de saúde em um só lugar. Quando um médico é processado, existem dois caminhos: a cassação ou a aplicação de penas. O veredicto é divulgado em jornais de grande circulação e nos Diários Oficiais. Depois disso, fica quase impossível acessar o histórico desse indivíduo. Confira algumas dicas de como encontrar médicos com a melhor procedência possível.

PEÇA INDICAÇÃO

Sempre que precisar de atendimento especializado, fale com seu médico de confiança, parentes e conhecidos que passaram por situações semelhantes. "Esse *feedback* costuma ser bastante eficiente. Além do mais, um médico indicado o tratará com mais responsabilidade e atenção se souber que um outro paciente recomendou seus serviços", aponta Ricardo Cury.

VEJA AS SOCIEDADES DE ESPECIALIZAÇÃO

"O Código de Ética Médica diz que todo profissional formado em uma universidade médica está autorizado a exercer a medicina em qualquer especialidade. Entretanto, o mesmo texto menciona que ele responderá por todos os atos de imperícia e negligência que cometa, podendo ser processado tanto na esfera administrativa quanto na cível", fala Reinaldo Ayer de Oliveira. Um bom caminho para garantir

que o especialista possua formação adequada é checar com as sociedades de cada área de atuação. Nelas, geralmente, os médicos são submetidos a exames de alta complexidade para comprovar conhecimento na área e se tornarem membros. Uma vez aprovados, eles renovam o vínculo anualmente, também por meio de testes.

CHEQUE EM HOSPITAIS

"Os sites dos centros hospitalares geralmente apresentam o currículo de seus colaboradores", indica Milton Glezer. O site da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP) traz o endereço e informações dos centros particulares.

"DÊ UM GOOGLE" NO SEU MÉDICO

Alguns profissionais ou clínicas possuem sites com esse tipo de informação. Lance o nome do médico no buscador da Internet, e veja se o que aparece inspira confiança ou não.