CALGARY CAMBRIDGE – HABILIDADES DE PROCESSO

1: INÍCIO DA SESSÃO

PREPARAÇÃO

- Atenção e preparação para a consulta (ambiente, si mesmo).

ESTABELECIMENTO DE RAPPORT INICIAL

- Cumprimentar o paciente
- Apresentar-se ao paciente.
- Apresentar a natureza da entrevista
- Prestar atenção ao conforto do paciente

IDENTIFICAR A RAZÃO PARA A CONSULTA

- Identificar o problema do paciente ou questões de importância
  - Pergunta aberta
- Escuta atentamente a resposta de abertura sem interromper ou direcionar

  Espere antes de responder. Dê tempo para o paciente.
- Usar respostas facilitadoras: encorajamento (ex. 'hã-hã'; 'hum', 'certo' etc); silêncio; paráfrase
- Usar e observar pistas verbais e não verbais
- Verificar e confirmar problema
  - *"Então, ultimamente, você tem tido problemas para ouvir o que as pessoas dizem, você se sente tonto e tem uma sensação de zumbido nos ouvidos. Tem mais alguma coisa te incomodando?*
- Negociar a agenda para a sessão
  - Estabelecer e negociar prioridades
    - *"Certo – o senhor está comentando sobre diferentes questões que são importantes. Não tenho certeza se vamos ter tempo suficiente hoje para ver tudo com o merecido cuidado. Que tal começarmos com o problema de ouvir pessoas? ".*

2: OBTENÇÃO DA INFORMAÇÃO

CONTEÚDO

Perspectiva biomédica (doença)

- Sequencia de eventos
- Análise de sintomas
- Revisão do Sistema relevante

Perspectiva do paciente

- Ideias e crenças
- Preocupações
- Expectativas
- Sentimentos
- Efeitos na vida

Informação / contexto
- Histórico médico
- Histórico familiar
- Histórico pessoal e social

EXPLORAR O PROBLEMA DO PACIENTE

- Incentivar o paciente a contar sua própria história
- Usar perguntas abertas para iniciar a conversa – quando for necessário esclarecer um tópico em particular perguntas fechadas podem ser utilizadas (alternar entre perguntas abertas e fechadas)
- Escutar atentamente, dar tempo para que o paciente pense antes de responder. Não interrompa imediatamente se ele fizer uma pausa.
- Usar respostas facilitadoras: encorajamento (por exemplo, "hã-hã", "Hmmm", "certo", "continue", etc.); usar silêncio; usar paráfrase
- Observar e responder à comunicação verbal e não verbal do paciente.
- Esclarecer informações que forem vagas ou que necessitarem de maior explicação
    - *"O senhor disse que sente a cabeça avoada no final do dia. Pode me explicar como é esta sensação? Por me dar um exemplo?"*
- Resumir para confirmar o que entendeu, antes de seguir em frente
    - *"Veja se entendi. Então, esta dificuldade de escutar faz com que, no final do dia, o senhor sinta um cansaço maior."*
- Utilizar linguagem clara, evitando jargões

COMPREENDER A PERSPECTIVA DO PACIENTE

- Descobrir o que o paciente pensa (suas idéias) a respeito do seu problema
    - Ex "*Por favor, fale um pouco sobre o que o senhor acha que pode estar causando esta dificuldade de entender o que as pessoas falam"*
- Descobrir as preocupações do paciente a respeito do problema
    - Ex. *"Existe algo em particular que o senhor esteja preocupado a respeito deste barulho na cabeça?*
- Determinar como o problema afeta a vida do paciente
- Descobrir as expectativas do paciente
    - Ex *"O que o senhor estava esperando que pudesse ser feito a este respeito?" "Qual a melhor maneira que eu possa ajudar o senhor?*"
- Encorajar a expressão de sentimentos e pensamentos
    - Ex "*O senhor se incomodaria em me dizer como se sente em relação a esta dificuldade de entender as pessoas?"*

EXPLORAR O CONTEXTO

Considerar os contextos físicos e psicossociais do paciente.

3: EXAME / TESTES E PLANEJAMENTO

FORNECER O TIPO E QUANTIDADE CERTA DE INFORMAÇÃO

- Avaliar o ponto de partida do paciente. Ou seja, o que ele já sabe sobre o assunto? Verifique qual a quantidade de informação que ele deseja
    - Ex. "O senhor já ouviu falar sobre o aparelho auditivo?"; "O senhor gostaria de ver os detalhes do exame?".
- Divida a informação em pequenas partes que possam ser assimiláveis para o paciente. A cada parte da informação, verifique se o paciente entendeu.
- Pergunte se existe alguma outra informação que possa ser útil para ele.

AUXILIAR A COMPREENSÃO E RETENÇÃO DA INFORMAÇÃO

- Organize a explicação
    - Divida a informação em pequenas partes. Forneça a informação em uma sequencia lógica.
- Utilize marcadores na sua fala
    - Ex. "Existem três coisas que podem ser feitas. Primeiro:.... Agora vamos falar da segunda:..... Terceira:....."
- Utilize modelos visuais para fornecer a informação (desenhos, diagramas, animações simples, informação por escrito, etc)
- Repita e resuma a informação

ALCANÇAR COMPREENSÃO COMPARTILHADA

- Relacionar a explicação com a perspectiva do paciente
    - EX. "Você mencionou antes que estava preocupado que este barulho na cabeça pudesse ser um tumor no ouvido. Eu compreendo esta sua preocupação mas na verdade é mais provável que este barulho seja causado por....."
- Eliciar a perspectiva do paciente a respeito da informação fornecida. Explorar idéias e sentimentos.
    - Ex."Não tenho certeza de que como o senhor está sentindo agora que conversamos sobre..."

PLANEJAMENTO: TOMADA DE DECISÃO COMPARTILHADA

- Envolver o paciente
    - Ofereça sugestões e escolhas ao invés de ordens
      Ex. *"Diante destes resultados, existem duas opções para considerarmos juntos..."*

- Negociar um plano de tratamento aceitável para ambos
    - Ex. "Nesta situação, faz sentido para mim recomendar o uso dos aparelhos auditivos. Mas é importante que faça sentido para o senhor também. Me diga, como o senhor se sente sobre isto?"

- Verifique se o paciente concorda com o plano de tratamento proposto, se as preocupações dele foram consideradas.

4: ENCERRAMENTO

PLANEJAMENTO FUTURO

- Combine os próximos passos com o paciente
- Rede de segurança
    - Explique se o tratamento pode ter alguns resultados inesperados, o que fazer se não der certo, quando e como procurar ajuda.
    - Ex: *"Como nós optamos pelo uso do aparelho e o senhor fez o molde da orelha hoje, pode ser que fique dolorido lá dentro nos próximos dois dias. Se o incômodo persistir, por favor ligue para ...."*

ASSEGURAR MOMENTO APROPRIADO PARA O ENCERRAMENTO

- Resuma (breve) o que aconteceu na sessão e o que ficou definido.
- Verifique se existem outras perguntas ou situações que necessitem de atenção.

ESTRUTURAR A CONSULTA

Habilidades que devem ser utilizadas durante toda a consulta.

ORGANIZAÇÃO

- Resumir
    - Resumir ao final de um determinado topico, antes de prosseguir
      Ex: "Deixe-me ver se eu entendi corretamente o que você disse...."
- Usar marcadores durante a explicação
    - Os marcadores chamam a atenção para o que será dito.
      "É importante que eu compreenda como é o dia a dia do senhor, as atividades que o senhor faz – podemos fazer isto agora?"
- Estruturar a consulta em uma sequencia lógica, porém, flexível.
- Estar atento ao tempo

CONSTRUIR O RELACIONAMENTO

Habilidades que devem ser utilizadas durante toda a consulta.

USAR COMPORTAMENTO NÃO VERBAL APROPRIADO

- Demonstratar comportamento não verbal apropriado
    - Contato de olho, expressão facial
    - Postura, movimento
    - Voz (entonação, intensidade, ritmo)
- Perceber pistas não verbais do paciente
    - Verificar sua percepção quando apropriado. Ex. *"Me parece que o senhor ficou surpreso com este resultado. Estou entendendo corretamente?"*

DESENVOLVER RAPPORT

- Demonstrar empatia

    - *"Eu posso imaginar que seja difícil falar sobre estes problemas que o senhor está enfrentando"*
    - *"Eu tenho a impressão de que o senhor tem ficado chateado por ter que pedir para as pessoas repetirem"*
- Demonstrar aceitação
    - Aceitar a legitimidade do ponto de vista e sentimentos do paciente. Não julgar. Aceitação não significa "concordância"
    - Reconheça que os pensamentos / sentimentos do paciente – refrasear
        - ex. "*Então, pelo que entendi o senhor se preocupa que o aparelho auditivo vai deixa-lo parecendo mais velho*")
    - Reconheça o direito do paciente se sentir daquela maneira
        - Ex. "*Eu compreendo esta preocupação do senhor. Agradeço por ter me contado isto, é importante eu saber quais são as suas preocupações"*
- Fornecer suporte
    - Expressar preocupação, compreensão, disposição para ajudar, reconhecer os esforços do paciente para enfrentar o problema, oferecer parceria.
- Demonstrar sensibilidade
    - Lidar de modo sensível com tópicos que possam ser constrangedores.
    - Lidar de forma sensível com a dor física (incluindo aquela causada pelos próprios procedimentos conduzidos)
    - "*Sinto muito que este exame seja dolorido. Vou tentar fazer isto o mais rápido que puder"*

ENVOLVER O PACIENTE

- Explicar a lógica para algumas perguntas ou procedimentos
    - Ex. "O motivo para eu perguntar sobre o stress é que el epode interfeir com este barulho na orelha que o senhor mencionou"
- Pedir permissão para fazer procedimentos
    - Ex. "Posso olhar o seu ouvido, por favor?"
- Compartilhar pensamentos com o paciente para encorajar o seu envolvimento
    - Ex. "*O que estou pensando agora é que talvez seja melhor usar um molde mais duro, rígido, para facilitar a colocação na orelha"*

Source: *Silverman, Kurtz & Draper (2013). Skills for Communicating with Patients. (3rd ed). Taylor & Francis Group.*