

Diálogo com o doente

Uma ilustração prática do método “obter-fornecer-obter”

Em 2002, um estudo¹ introduziu um método de comunicação com o doente que demonstrou resultados, ao ajudar os médicos a gerir consultas difíceis no âmbito da prescrição de antibióticos para o tratamento de infeções respiratórias agudas.

O método, denominado “obter-fornecer-obter”, é um método centrado no doente e que pode ser adaptado a diversas situações clínicas. Ensaios clínicos recentes^{2,3} mostraram que a introdução de capacidades de comunicação na prática clínica, com base neste método, permite aos médicos de clínica geral prescreverem bastante menos antibióticos, enquanto mantêm um grau elevado de satisfação dos doentes, sem afectar o tempo de recuperação e os tempos de consulta.

Adicionalmente, existe evidência de que a educação dos doentes pode resultar em redução das taxas de recorrência da consulta e de utilização de antibióticos para infeções do trato respiratório⁴. A utilização de materiais informativos durante as consultas pode ajudar a interiorizar as mensagens do prescritor e a aumentar a adesão do doente à estratégia de gestão proposta a longo prazo.

O modelo de diálogo com o doente descrito abaixo propõe um método que os prescritores podem usar com os doentes que os consultam por infeções do trato respiratório, nos cuidados de saúde primários.

1) Obtenha:

- Obtenha informações sobre as preocupações do doente quanto à sua doença
- Obtenha informações sobre as expectativas do doente quanto à gestão da sua doença

2) Forneça:

- Informações sobre a doença, incluindo o facto do organismo do doente conseguir ultrapassar eficazmente a doença por si próprio
- Informações sobre os prós e contras dos antibióticos e o risco da resistência aos antibióticos
- Conselhos sobre estratégias de autogestão da doença
- Informações sobre a duração esperada da doença
- Informações sobre os sintomas que podem tornar necessária uma nova consulta

3) Obtenha:

- A confirmação de que o doente compreendeu e concorda com a estratégia comunicada

O modelo de diálogo com o doente, que abaixo se apresenta, pretende fornecer orientações e apoio aos prescritores que tenham de resistir à pressão de doentes que pretendem antibióticos, bem como promover a utilização apropriada de antibióticos.

¹ Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context-bound communication skills training: development of a new method. *Med Educ* 2002;36:377–83.

² Cals JW, Butler CC, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ., Effect of point of care testing for C reactive protein and training in communication skills on antibiotic use in lower respiratory tract infections: cluster randomised trial. *BMJ*. 2009 May 5;338:b1374. doi: 10.1136/bmj.b1374.

³ Cals JW, Scheppers NA, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ, Goettsch H, Butler CC., Evidence based management of acute bronchitis; sustained competence of enhanced communication skills acquisition in general practice. *Patient Educ Couns*. 2007 Nov;68(3):270–8. Epub 2007 Aug 21.

⁴ Francis NA, Hood K, Simpson S, Wood F, Nuttall J, Butler CC., The effect of using an interactive booklet on childhood respiratory tract infections in consultations: study protocol for a cluster randomised controlled trial in primary care, *BMC Fam Pract*. 2008 Apr 24;9:23.

Diálogo com o doente

Uma ilustração prática do método “obter-fornecer-obter”

