



Dia do Pai
Presentes para todos os estilos e carteiras



Ilustração
Rosário Pinheiro desenha canções



Moda
Uma volta ao mundo pelos hotéis haute-couture



JORNAL DO DIA | VÍDEOS | MULTIMÉDIA | INFOGRAFIAS | BLOGUES |

| LOJA | ASSINATURAS | CONTACTOS | CLASSIFICADOS | INICIATIVAS | METEO

MUNDO POLÍTICA ECONOMIA DESPORTO SOCIEDADE EDUCAÇÃO CIÊNCIAS ECOSFERA CULTURA LOCAL MEDIA TECNOLOGIA MAIS

Usar a psicologia na formação dos médicos

Melhorar a comunicação para humanizar os cuidados de Saúde

16.03.2012 - 11:42

Votar | 0 votos

Gosto

6 de 16 notícias em Sociedade « anterior seguinte »

Um homem cheio de dores de dentes chega a um consultório. Tem uma consulta de urgência marcada. Quer ser atendido rapidamente pelo médico que escolheu. E está com pouca paciência para conversas. Com a mão agarrada à cara inchada, mostra-se irritado e impaciente com as perguntas da rececionista com quem é desagradável e agressivo.



É preciso ver o doente de forma holística, defendem médicos (Pedro Cunha)

0
Tweet
1
Share

ESTATÍSTICAS

579 leitores
0 comentários

SIGA-NOS



Twitter Facebook RSS

FUNCIONALIDADES

Diminuir Aumentar
Comentar Imprimir
Enviar Corrigir
Feedback Partilhar

URL DESTA NOTÍCIA

http://publico.pt/1538158

COMENTÁRIO + VOTADO

Qual é a melhor forma de lidar com um doente assim? Responder no mesmo tom? Não responder? Ser tolerante, levando em conta que o outro está a sofrer com dores?

Psicólogos e especialistas na área comportamental são cada vez mais solicitados para dar formação tanto a médicos, como a assistentes de consultórios e de clínicas, de forma a prestar um melhor atendimento aos seus clientes. Sobretudo nos dias de hoje, em que os condicionalismos da crise económica parecem estar a levar a uma redução cada vez maior da procura de cuidados médicos.

É o que se passa com os dentistas. Embora se tenha verificado um investimento cada vez maior, ao longo dos últimos anos, relativamente à saúde oral, sobretudo dos mais novos, já se começa a observar uma diminuição da procura e um prolongamento dos tratamentos e das listas de espera, como afirmam os médicos dentistas Fernando Duarte, da Trofa, e José Camelo Ferreira, de Pêra, Algarve.

"Nota-se um aumento do número de reagendamentos das consultas, o que se traduz no prolongamento dos tratamentos", diz Fernando Duarte. Mas, independentemente da crise "há sempre um grupo de pacientes garantidos: os miúdos", assegura Camelo Ferreira.

Os dados estatísticos mais recentes da Ordem dos Médicos Dentistas, referentes ao último ano lectivo, indicam que houve 297 mil alunos de escolas portuguesas que beneficiaram dos cheques dentistas.

Na opinião de Fernando Duarte torna-se cada vez mais importante "ver o paciente de forma holística", como um todo, "aprender a lidar com os seus problemas e a gerir a humanização dos tratamentos".

Reconhecendo essa necessidade, os organizadores de um encontro que reuniu cerca de 300 médicos dentistas e assistentes, no passado fim de semana, em Sevilha, Espanha, reservaram um espaço especial para o debate da vertente comportamental no atendimento aos doentes.

Mudança de atitude

Além da partilha de informação e da discussão sobre diversos aspectos e novas técnicas utilizadas no campo da saúde oral, o encontro contou com uma parte inovadora relacionada com as competências no domínio das relações com os doentes.

A acção de formação comportamental foi organizada por uma empresa que trabalha na área e na consultoria de gestão de recursos humanos. Elisabeth Ribeiro, especialista em comportamento, moderou uma dramatização em que um grupo de actores (Marisa Sousa, Pedro Lmares e Diogo Fernandes) simulou diversas situações que surgem frequentemente nos consultórios médicos com o objectivo de questionar comportamentos assumidos perante os pacientes, apontar erros e sugerir mudanças de atitude.

"Consideramos que, através das técnicas teatrais, conseguimos aumentar a nossa eficiência quando pretendemos comunicar uma série de sugestões no domínio comportamental que podem beneficiar as organizações", explica aquela especialista. Técnicas como a interpretação de "personagens-tipo" (perfis identificados nas empresas e que devem ser trabalhados em contexto pedagógico), colocação de voz, movimento corporal "promovem maior realismo às histórias baseadas em acontecimentos que ocorrem nas empresas", refere. Cada cena representando uma situação específica foi lançada, no final, ao debate junto da assistência.



Leia o seu novo jornal por apenas **0,27€ / dia**

+ Lidas + Comentadas + Partilhadas Últimas

1. Assunção Esteves ameaçou demitir-se por causa do inquérito ao BPN
2. Tribunal norte-americano obriga portugueses a partilhar prémio de lotaria
3. Chelsea é o adversário do Benfica
4. Lisboa: utentes da linha verde queixam-se de viajar como sardinhas em lata
5. Sporting elimina Manchester City em jogo com cinco golos
6. George Clooney detido em manifestação contra violência no Sudão
7. Acidente na Suíça: Sobreviventes evocam tese de erro humano
8. Juiz inglês manda extraditar Vale e Azevedo
9. Islândia antecipou primeiro reembolso ao FMI
10. Sporting vai jogar com o Metalist

O Público baixou os preços das Assinaturas Digitais

Exclusivo Assinantes



DESTAQUE
Governo só tem poder para cortar metade das rendas

OPINIÃO Miguel Esteves Cardoso
Há-de experimentar, se fizer favor, fazer um chá como fazem os ingleses

PORTUGAL
Um vinho para testar a marca

MUNDO Jorge Almeida Fernandes
A reforma do trabalho vem da esquerda



Assine o Público Digital a partir de 2,30 € e aceda a todos os conteúdos exclusivos que temos para si.



Fugas

As "Revelações" do fotógrafo que já visitou todos os países



Moda

Uma volta ao mundo pelos hotéis haute-couture



JORNAL DO DIA | VÍDEOS | MULTIMÉDIA | INFOGRAFIAS | BLOGUES |

| LOJA | ASSINA

MUNDO
 POLÍTICA
 ECONOMIA
 DESPORTO
 SOCIEDADE
 EDUCAÇÃO
 CIÊNCIAS
 ECOSFERA
 CULTURA

Continuação: página 2 de 2

0

Tweet

1

Share

ESTATÍSTICAS

591 leitores

0 comentários

SIGA-NOS



Twitter Facebook RSS

FUNCIONALIDADES

Diminuir	Aumentar
Comentar	Imprimir
Enviar	Corrigir
Feedback	Partilhar

URL DESTA NOTÍCIA

<http://publico.pt/1538158>

COMENTÁRIO + VOTADO

Também já foram desenvolvidos projectos de formação para as linhas de atendimento tele na área da saúde, com o objectivo de treinar competências ao nível da comunicação com paciente, continua Elisabeth Ribeiro. “A área comportamental é transversal a todos os sec profissionais”, nota. Mas, no caso particular da saúde, o objectivo essencial é “transmitir q qualidade da comunicação e a atitude positiva das equipas que estão na área da saúde é determinante para a prestação de um serviço de excelência ao paciente”, afirma. No enter desta especialista, “a comunicação está na base das relações interpessoais e, como tal, é fundamental cuidar e zelar pela forma e conteúdo do que é dito”.

Na área da saúde, estes cuidados “assumem uma proporção ainda mais evidente porque pessoas que se dirigem a uma unidade de saúde estão naturalmente fragilizadas. Estão n sensíveis e, por isso, menos capazes de gerir as emoções”, nota Elisabeth Ribeiro, destac o facto de os cuidados de saúde começarem a ser prestados “pela primeira pessoa que in com um paciente numa organização da área”. “Não cabe só ao médico e enfermeiro zelar saúde [entendida como saúde física, emocional comunicacional], mas a toda a equipa. Co esta perspectiva, pretende-se “contribuir para uma maior humanização e eficiência das rel entre especialistas da saúde e pacientes”.

A jornalista viajou a convite Nobel Biocare

« Página anterior **1 2**

Ver texto co

[Corrigir](#)
[Provedor do Leitor](#)
[Feedback](#)

[Diminuir](#)

Blogue sobre este artigo

Se comentar este artigo no seu blogue, o link aparecerá aqui.

Efectue o ping do seu blogue no Twingly para nós o encontrarmos.

Assinaturas

Assine o Público Digital a partir de **2,30 €** euros e aceda a todos os conteúdos exclusivos que temos para si.

Comentários 0 a 0 de 0

[Escrever Comentário](#)

[Escrever Comentário](#)

[Critérios para a publicação de comentári](#)