

Doze dicas para um atendimento humanizado Twelve tips for a humanized health care

Daniel Neves Forte

1. Entenda o paciente como alguém que é um fim em si mesmo – esta idéia vem de um dos maiores pensadores da humanidade, chamado Immanuel Kant. Entender que o outro não deve ser tratado jamais como um meio para se conseguir algo, mas sempre como um fim, é a base de qualquer relação ética;
2. Entenda que todos nós – profissionais e pacientes - temos um valor inestimável e que todos nós somos vulneráveis – isto pode ser entendido como a base da dignidade, e também um fundamento de qualquer atendimento humanizado.
3. Procure perceber quais sentimentos são seus, quais são do outro, e quais são projeções dos nossos sentimentos no outro. Muitas vezes nós médicos estamos angustiados com algo e projetamos nossa preocupação nos nossos pacientes. Saber separar isto é ao mesmo tempo desafiador e libertador – e nos abre o caminho para tentar entender o paciente.
4. Lembre-se da atenção seletiva e da dissonância cognitiva: todos nós temos um viés de prestar mais atenção naquelas coisas conhecemos, em que nos sentimos seguros ou que nos são familiares. Ao mesmo tempo, seletivamente excluimos de nosso campo de atenção todo o resto. Como médicos, nossa atenção seletiva frequentemente se volta para os aspectos biológicos da doença. Lembre-se disso, pois assim, aumentam as chances de que possamos prestar atenção também nos aspectos que não são biológicos- os aspectos emocionais, sociais e espirituais, dimensões que nos constituem como seres humanos, e que em um atendimento humanizado, precisam ser cuidadas;
5. Respeite as diferenças. Cada pessoa tem suas preferências, seus valores e enxerga a vida e a morte do seu jeito. Nós não precisamos concordar, nem discordar, nós só precisamos respeitar.
6. Tente empatizar com o paciente: empatia não é simpatia! Empatia é a capacidade de entender o que o outro sente. Nas últimas décadas, estudos de neurociências nos mostraram que empatia é uma característica biológica, presente não só em humanos, mas em muitos animais, como ratos, elefantes ou macacos. Possivelmente, empatia foi uma característica biológica que favoreceu certas espécies na seleção natural. Nada mais adequado em um atendimento do que utilizar esta nossa característica biológica para tentar se colocar no lugar do paciente, e assim, tentar entender o que o outro sente.
7. Escute ativamente: escutar é considerada uma das habilidades mais difíceis da comunicação. Caso o paciente fale para você sobre situações que são doídas ou difíceis, tente escutar o que o paciente lhe diz, evitando interromper. Não fique pensando no que vamos responder no final, tente simplesmente apreender o que aquela pessoa que está ali na sua frente viveu.
8. Valide emoções: se você percebeu que o quê o paciente lhe contou é doído, e se isto doeu em você também, fale! Ou mostre que você percebeu! É isto o que é validar emoções. Às vezes uma frase simples como “puxa, deve ser doído” ou “imagino como deve estar difícil”, abre caminho para que o paciente possa compartilhar o que realmente sente e sinta-se acolhido e cuidado.
9. Saiba que verdade é como um remédio: tem hora, modo e quantidade para ser administrada. Descubra quanto o paciente quer saber e fale de modo a transmitir o que você sabe de forma progressiva e suportável;
10. Estude. Um atendimento humanizado pressupõe um bom conhecimento técnico-científico. Um não anda sem o outro.
11. Lembre-se de que cuidar é muito mais do que curar. Mesmo quando não podemos curar, podemos continuar cuidando. Talvez não possamos fazer mais nada pela doença, mas podemos sempre fazer algo pela pessoa, aliviando seus sintomas de desconforto e cuidando para que se sinta bem.
12. Lembre-se de que saúde não é ausência de doença: saúde, conforme definido pela Organização Mundial da Saúde, é sensação de bem estar físico, psíquico, social e espiritual. Uma pessoa pode não ter nenhuma doença e não ter saúde. E uma pessoa pode ter uma doença incurável, fatal e no dia da sua morte, ter saúde. E é esta Saúde que nós, profissionais, podemos sempre buscar em um atendimento humanizado.

Tutor, fazendo parte do Programa Tutores FMUSP desde 2008. Graduado pela FMUSP, e com residência em Clínica Médica e Medicina Intensiva, dedica-se à área de Terminalidade e Cuidados Paliativos em UTI.

Endereço para correspondência: Daniel Neves Forte. Rua Ministro Ferreira Alves, 1031 Ap. 62A - Pompeia, São Paulo, SP. CEP: 05009-060. e-mail: dnforte@yahoo.com.br