

As 5 melhores dicas para levar a comunicação com os pacientes ao próximo nível

Uma rápida pesquisa com seus colegas da área da saúde (ou mesmo uma pesquisa no Google) lhe dirá uma coisa quase certa sobre a importância da comunicação da equipe de cuidados com os pacientes: a maioria dos especialistas em qualidade da saúde concorda que **melhorar a comunicação** entre os pacientes e a equipe de saúde é o fator número um na melhoria da experiência do paciente.

A boa comunicação por parte da equipe médica é essencial para fornecer atendimento de qualidade, reduzir erros, aumentar a satisfação do paciente e estabelecer um relacionamento sólido com o paciente.

A comunicação clara, precisa e oportuna é fundamental para melhorar os resultados de saúde, diminuir os riscos e maximizar o desempenho geral.

A experiência geral e os dados informam que existem várias práticas recomendadas que podem ajudar a melhorar a comunicação da equipe médica com os pacientes. Aqui abordamos 5 dessas práticas.

1. **Pense e fale como um paciente**
2. **Aprimore suas habilidades de comunicação não-verbal**
3. **Engaje o paciente**
4. **Foque no paciente**
5. **Aceite o feedback do paciente**



1. Pense e fale como um paciente

Ao longo de cada consulta com o paciente, considere a perspectiva dele. Como a perspectiva geralmente é unilateral, é extremamente importante considerar pontos de vista alternativos.

Sempre mostre empatia e use o pensamento crítico para avaliar a situação de um paciente e encontrar uma solução relacionável sem nenhum jargão médico. Muitas vezes, os profissionais de saúde esquecem que os pacientes não são fluentes na linguagem médica. Termos técnicos e abreviações como “cat” ou “ICP” devem ser explicados em linguagem direta que o paciente compreenda totalmente.

Deixar de fazer isso pode causar confusão, [frustração](#) e, potencialmente, não adesão.

2. Aprimore suas habilidades de comunicação não-verbal

Pouco ou nenhum contato visual, uma postura de braços cruzados ou olhar fixo na tela do computador são formas não-verbais que comunicam em voz alta um tom negativo para as pessoas ao seu redor.

Às vezes, expressamos uma linguagem corporal negativa sem perceber que estamos enviando a mensagem errada. A maioria de nós pode fazer um trabalho melhor em estar atento à nossa linguagem corporal, fazendo um esforço declarado para exibir uma linguagem corporal positiva.

Ao lidar com pacientes, use o que é conhecido como postura corporal aberta: fique de frente para o paciente e não cruze os braços ou se afaste. Sua linguagem corporal pode ajudar a [construir confiança](#) em seus pacientes, demonstrando que você está realmente se comunicando com eles.

3. Engaje o paciente

Inicie uma comunicação bidirecional aberta com os pacientes. Ao fazer perguntas, certifique-se de que sejam abertas e não perguntas com um simples sim ou não como resposta.

Uma das ferramentas mais poderosas para criar uma conexão com um paciente é fazer uma pergunta aberta após uma introdução ou saudação. Seja o médico, a enfermeira ou a equipe da recepção, simplesmente engajar o paciente em uma discussão pode criar uma conexão pessoal, [melhorar a experiência do paciente](#) e potencialmente divulgar informações úteis que podem ajudar no tratamento.

4. Foque no paciente

Os membros da equipe de atendimento não podem se comunicar de forma eficaz se estiverem olhando para as telas de seus computadores, enviando mensagens de texto em seus telefones ou folheando a papelada.

Não é apenas imprudente, mas também envia a mensagem errada de que a equipe não está ouvindo ou não está interessada.

Embora possa parecer multitarefa, uma regra simples é [focar no paciente](#) e deixar de lado quaisquer outras distrações.

5. Aceite o feedback do paciente

Obter feedback do paciente em tempo real de qualquer forma e, em seguida, agir com base nesse feedback é um processo inestimável que pode ajudar a aumentar a segurança, diminuir erros e melhorar a fidelidade e retenção do paciente.

Não espere até que os pacientes estejam reclamando para reagir. Seja proativo e avalie continuamente, implantando um sistema de [feedback do paciente](#) em tempo real que fornece a cada paciente, após cada consulta, uma linha de comunicação aberta.

Isso não só irá equipá-lo com as informações necessárias para tomar decisões críticas, mas também pode ser transformador para uma clínica ou consultório.

Estabelecer uma comunicação eficaz entre a equipe de saúde e os pacientes é um passo crucial para proporcionar um cuidado de qualidade. Para isso, é necessário incorporar uma abordagem centrada no paciente, em que a comunicação é clara, empática e responsiva às necessidades dos pacientes.

A comunicação não verbal e a escuta ativa desempenham papéis significativos, assim como a disposição para receber e agir sobre o feedback dos pacientes.

Além disso, a melhoria da comunicação médico-paciente deve ser uma meta contínua, com práticas sendo regularmente avaliadas e ajustadas para atender às demandas e expectativas em constante mudança dos cuidados em saúde.

Ao fazê-lo, pode-se minimizar o risco de mal-entendidos e erros, e maximizar a satisfação do paciente e a eficácia do atendimento.



The image shows a smartphone screen displaying the Instagram profile for 'softwarehidector'. The profile has 744 posts, 588 followers, and is following 337 accounts. The bio includes: 'HiDoctor® Software Médico', '★ Plataforma médica completa', '★ O software mais usado pelos médicos no Brasil', '★ Experiência de mais de 30 anos desenvolvendo tecnologias p/ área médica', 'See Translation', and a link to 'links.hidector.com.br'. The phone's status bar shows the time as 15:51 and 4G connectivity.

Já conhece nosso Instagram?
Nos siga por lá e acompanhe
todos os conteúdos!

 **softwarehidector**

Seguir

Artigo original disponível em:

"As 5 melhores dicas para levar a comunicação com os pacientes ao próximo nível " - **HiDoctor®**
News

Centralx®