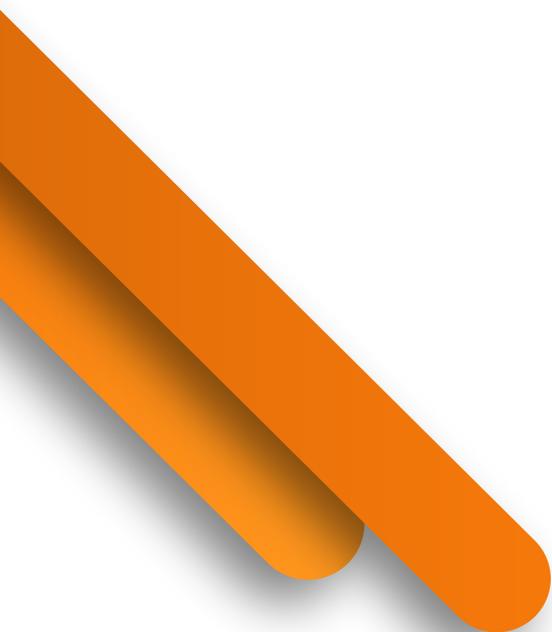


Aperfeiçoando a Comunicação para o Cuidado em Saúde



GUIA DE NAVEGAÇÃO



Primeira tela do recurso

Na ação educacional há dois menus: um vertical “**Menu de Tópicos**” (1), com o progresso e as unidades que você estudará, e um horizontal “**Menu de Apoio**” (2), com os recursos complementares e de apoio ao aluno.



Menu de Tópicos (Vertical)

O “**Menu de Tópicos**” apresenta a ferramenta **Meu progresso (3)** que o ajudará a gerenciar seus estudos, o **Contexto (4)** que aponta os problemas, desafios e personagens dessa ação educacional e as **Unidades de Conteúdos (5)** que irão aprimorar seu conhecimento sobre o tema.



The screenshot shows a vertical navigation menu on the left and a main content area on the right. The menu items are:

- 03** Meu progresso
- 04** Contexto ✓
- 05** > Unidade 1 - Comunicação Centrada nas Relações na Área da Saúde
- > Unidade 2 - Comunicação, Escuta Atenta e Resposta Empática

The main content area is titled "Aperfeiçoando a Comunicação no Cuidado em Saúde" and includes navigation links: [Objetivos](#), [Guia de navegação](#), [Glossário geral](#), [Leitura recomendada](#), and [Mais](#). It features a profile picture of a woman and a text box stating: "Tereza é preceptora dos estudantes do terceiro ano de medicina e do Internato de medicina; médica, 35 anos, atua há 9 anos em uma das equipes Saúde da Família, da Unidade Básica de Saúde Flor do Campo." Below this is a button labeled "+ Apresentação da Equipe e dos Estudantes".

Menu de Apoio (Horizontal)

O “Menu de Apoio”, apresenta os recursos complementares e de apoio ao aluno, quais sejam os **Objetivos de Aprendizagem (6)**, esse **Guia de Navegação (7)**, o **Glossário Geral (8)** com a definição dos termos mais difíceis, e **Leituras Recomendadas (9)** ou obrigatórias do curso.



☰
Aperfeiçoando a Comunicação no Cuidado em Saúde

[Objetivos](#)
[Guia de navegação](#)
[Glossário geral](#)
[Leitura recomendada](#)
[Mais](#) ▾

Contexto
Página 1 / 1 >



Tereza é preceptora dos estudantes do terceiro ano de medicina e do Internato de medicina; médica, 35 anos, atua há 9 anos em uma das equipes Saúde da Família, da Unidade Básica de Saúde Flor do Campo.

Após clicar no menu “**Objetivos**”, serão apresentados o objetivo geral e, abaixo dele, os objetivos de aprendizagem desta ação educacional.

Objetivos ×

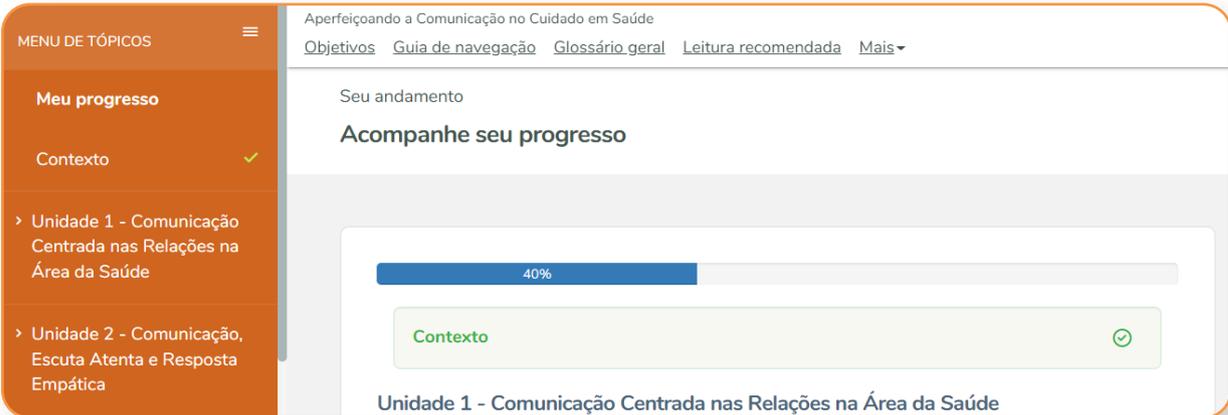
Aperfeiçoar a comunicação no cuidado em saúde.

- Identificar a comunicação centrada nas relações, alguns de seus desfechos na área da saúde e como é preconizado seu ensino no curso de medicina nos consensos existentes.
- Desenvolver a escuta atenta.
- Identificar e responder às emoções de forma empática.
- Identificar os componentes de comunicação nas diversas etapas da consulta.
- Identificar as tarefas, habilidades e atitudes para comunicar notícias ruins.

Fechar [X]

Você poderá acompanhar o seu progresso nesta ação educacional, clicando no tópico **“Meu progresso” (10)** onde são apresentadas a porcentagem do seu progresso nos estudos da ação educacional e quais as unidades já estudadas.

10



Aperfeiçoando a Comunicação no Cuidado em Saúde

Objetivos Guia de navegação Glossário geral Leitura recomendada Mais ▾

Seu andamento

Acompanhe seu progresso

40%

Contexto ✓

Unidade 1 - Comunicação Centrada nas Relações na Área da Saúde

Unidade 2 - Comunicação, Escuta Atenta e Resposta Empática

No tópico **“Contexto” (11)**, em sua primeira tela, você encontrará um dos personagens da ação educacional, descrevendo o problema de saúde local que exige uma atenção especial da equipe de saúde que atua no ponto do cuidado.

11



The screenshot shows a web interface for a course titled "Aperfeiçoando a Comunicação no Cuidado em Saúde". On the left is a navigation menu with the following items: "Meu progresso", "Contexto" (marked with a green checkmark), "Unidade 1 - Comunicação Centrada nas Relações na Área da Saúde", "Unidade 2 - Comunicação, Escuta Atenta e Resposta Empática", and "Unidade 3 - A Comunicação". The main content area is titled "Contexto" and shows "Página 1 / 1". It features a circular profile picture of a woman with glasses and a text box containing the following description: "Tereza é preceptora dos estudantes do terceiro ano de medicina e do Internato de medicina; médica, 35 anos, atua há 9 anos em uma das equipes Saúde da Família, da Unidade Básica de Saúde Flor do Campo."

Ainda no “**Contexto**”, há um breve resumo com os dados do município onde os personagens atuarão.

 **Dados do Município Verdes Campos**

MUNICÍPIO VERDES CAMPOS

O Município Verdes Campos compõe uma região de saúde com mais outros sete municípios. Está ligado a um sistema rodoviário integrado, que faz a ligação com a capital, localizada a 300 km de distância.

Economia

Com uma economia diversificada, Verdes Campos conta com uma economia formal, composta por segmento de agricultura familiar com pequenos produtores rurais, indústria agropecuária e extrativismo vegetal. Tem, ainda, uma pequena indústria de olaria, que emprega parte da população. Na economia informal, o município tem a pesca artesanal e a produção de artesanato de barro, que são outras formas de renda familiar.

Ainda no “**Contexto**” (11) é apresentado o desafio do/da personagem principal dessa ação educacional e de sua equipe de saúde. Esse desafio conduz toda a narrativa da ação educacional, mostrando as boas práticas da equipe para superá-lo.

Dados do Município Verdes Campos

Os desafios da preceptora Tereza

Tereza não se sentia satisfeita com a abordagem centrada na doença que havia aprendido ao longo de sua formação.

Ela buscou uma abordagem mais abrangente para atender as pessoas que consultava e descobriu que haviam diversos consensos internacionais para o ensino de comunicação (MAKOUL, 2001; VON FRAGSTEIN et al., 2008; KIESSLING et al., 2010; DE LEONARDO, et al., 2016; NOBLE et al., 2018; BACHMANN et al. 2013, 2016) e, também, que, em diversos países, seu ensino era obrigatório.

O núcleo dessa aprendizagem é a atenção à relação que se tece entre as pessoas envolvidas nos encontros em qualquer cenário. Essa abordagem é denominada “atenção centrada” ou “cuidado centrado” nas relações, pois, considera-se que a cada momento e em cada espaço as relações entre o médico, equipe de saúde, pacientes e seus familiares e cuidadores influenciam-se reciprocamente. Nesta

Os conteúdos da ação educacional são organizados em Unidades. Você poderá navegar nos conteúdos e nas atividades de acordo com sua própria rota educacional, sem a necessidade de seguir uma linearidade. Clique no tópico “**Unidade 1**” (12) do Menu de Tópicos, para acessar os conteúdos dessa Unidade.

12



The screenshot shows a web interface for the educational platform. On the left, there is a navigation menu with the following items:

- Unidade 1 - Comunicação Centrada nas Relações na Área da Saúde
 - Avaliando as Situações-problema da UBS
 - Comunicação Centrada nas Relações e Seus Desfechos
 - Comunicação Centrada nas Relações e Seu Ensino

The main content area is titled "Unidade 1" and "Comunicação Centrada nas Relações na Área da Saúde". It includes a sub-header "Avaliando as Situações-problema da UBS" and a section with three student portraits: Alice, Mariano, and Jussara. The text below the portraits reads:

Alice, estudante de medicina. Mariano, estudante de medicina. Jussara, estudante de medicina

Alice, Mariano e Jussara estão na segunda semana nesta unidade, na qual fazem seu estágio de internato médico, durante dois meses. Eles têm observado as consultas médicas de Dra. Tereza e também têm atendido alguns pacientes sob sua supervisão; além disso, ocasionalmente, acompanham os residentes e as diversas atividades desenvolvidas pela equipe de saúde. Os três estudantes têm percebido a grande diferença entre a forma de fazer a consulta que aprenderam no curso de medicina e a forma que ela é feita por Dra. Tereza, e querem muito aprendê-la.

Objetivo da Unidade



Na primeira tela de cada Unidade , é apresentado o “**Objetivo de Aprendizagem**” dessa Unidade. **Clique na seta (13)**, ou no botão **Iniciar Unidade (14)** para continuar a navegar no conteúdo da unidade.

The screenshot shows a user interface for a course unit. At the top right, a circular callout with the number 13 points to a navigation arrow. The main content area is titled 'Unidade 1' and 'Comunicação Centrada nas Relações na Área da Saúde'. It features a photo of a doctor in a white coat talking to a group of people. Below the photo is the source: 'Fonte: WavebreakMediaMicro, ID 273299421, Adobe Stock, 2001.' To the right of the photo is a box titled 'Objetivo(s) da aprendizagem' containing the text: 'Identificar a comunicação centrada nas relações, alguns de seus desfechos na área da saúde, e como é preconizado o seu ensino no curso de medicina nos consensos existentes.' Below this text is an orange button labeled 'Iniciar Unidade'. A circular callout with the number 14 points to this button.

Os **conteúdos da ação educacional** são compostos por textos, materiais de apoio, leituras recomendadas, vídeos, podcasts, infográficos, exercícios, comentário de tais exercícios e avaliações de aprendizagem.



Alice, estudante de medicina

Estou encantada com as consultas da Dra Tereza. Cada consulta é uma aula para mim! Que bom que temos esta oportunidade de frequentar a Unidade de Saúde. Ela consulta os pacientes de uma forma muito diferente daquela que aprendi. Percebi também que, em vez de logo prescrever um plano terapêutico, ela consegue fazer um plano juntamente com eles. Parece que, ao sair da consulta, os pacientes já se sentem melhor. E, por incrível que pareça, a consulta não é mais longa que aquela que me ensinaram!



Jussara, estudante de medicina

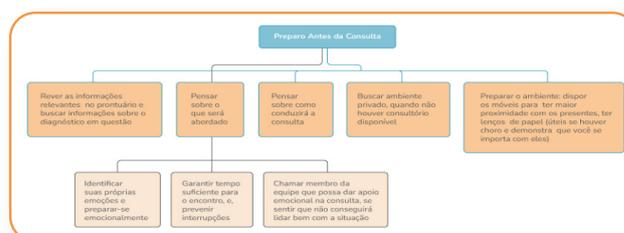
Eu não sabia que uma consulta podia ser assim. Na minha faculdade, aprendi que, logo depois que o paciente falasse sua queixa principal, eu deveria investigar tudo a respeito dela, incluindo: tipo, duração, localização, irradiação, fatores de alívio e agravamento, sinais e sintomas associados e coisa e tal.



Alice, estudante de medicina. Mariano, estudante de medicina. Jussara, estudante de medicina

Alice, Mariano e Jussara estão na segunda semana nesta unidade, na qual fazem seu estágio de internato médico, durante dois meses. Eles têm observado as consultas médicas de Dra. Tereza e também têm atendido alguns pacientes sob sua supervisão; além disso, ocasionalmente, acompanham os residentes e as diversas atividades desenvolvidas pela equipe de saúde. Os três estudantes têm percebido a grande diferença entre a forma de fazer a consulta que aprenderam no curso de medicina e a forma que ela é feita por Dra. Tereza, e querem muito aprendê-la.

Preparo	Fase inicial	Obtenção de informações psicosociais e biomédicas
Preparo de: <ul style="list-style-type: none"> • médico; • ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepção cordial; • Cumprimento; • Apresentação com nome e função; • Pedir para sentar; • Verificar conforto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perguntas abertas sobre: • História e fatores que influenciaram adocimento desde seu início; • Impacto na vida; • Perspectivas sobre as



Ao longo das **Unidades de Conteúdos**, serão propostas avaliações formativas que apoiarão você a conferir se sua aprendizagem está ocorrendo de maneira satisfatória. Nas avaliações formativas objetivas, você receberá um feedback para cada alternativa de resposta que selecionar.

É importante nos preparar para a consulta que está marcada, antes de chamar o paciente. Para este preparo, uma das tarefas importantes a fazer é

- fazer uma reunião com os internos e os residentes.
- pedir que a enfermagem consulte o paciente e, só quando necessário, atender pessoalmente o paciente.
- concentrar-se, organizar o ambiente, e evitar barreiras de comunicação.
- chamar um membro da equipe, para pedir detalhes sobre a vida do paciente.

pedir que a enfermagem consulte o paciente e, só quando necessário, atender pessoalmente o paciente.

Alternativa incorreta

Incorreto: Os outros membros da equipe de saúde podem acolher o paciente, quando não houve consulta marcada, para avaliar a necessidade de consulta médica.

Fonte: KURTZ, Suzanne et al. Marrying Content and Process in Clinical Method Teaching. *Academic Medicine*, [S.l.], v. 78, n. 8, p. 802-809, ago. 2003.

Em todas as atividades avaliativas que solicitam a você uma resposta aberta, haverá um comentário (feedback) do autor para que você compare com sua resposta e analise se compreendeu bem o enunciado da questão.

Avaliação Formativa 3

ⓘ Você não concluiu esta tarefa

Tendo como referência o seu cotidiano profissional de práticas em saúde, você deve ter percebido que nas relações interpessoais em termos de comunicação e concepções, variavelmente analisa-se primeiramente com base nos conhecimentos e referenciais pessoais, muitas vezes, desconsidera-se que essa ação também ocorre com as demais pessoas envolvidas.

Para que você possa contribuir com a transformação dessa realidade, leia os artigos a seguir e responda: de que forma você pode contribuir com a gestão desse conflito, subsidiar a equipe e promover a apropriação desse conhecimento?

Digite sua resposta: Max. 500 caracteres (0 usados)

Digite sua resposta aqui



Feedback da questão

Dependendo da percepção e abordagem dos sujeitos, o conflito pode ser benéfico para a equipe e estimular o enfrentamento (Conflito Funcional) ou ser um fator desmotivacional para o alcance dos objetivos (Conflito Disfuncional). O desafio de qualquer gestor é identificar os conflitos produtivos e os contra produtivos e gerenciá-los. Observe, que foram identificados alguns conflitos.

De acordo com essa realidade, não podemos esquecer que o trabalho em equipe exige a capacidade de dialogar, produzir coletivamente e "ressignificar" conhecimentos e experiências.

Leituras Recomendadas



As “**leituras recomendadas**” são textos selecionados pelos autores e autoras das ações educacionais para apoiar sua aprendizagem. Elas tem caráter obrigatório e são encontradas ao longo das unidades de conteúdos, e você pode fazer download dessas leituras para seus arquivos pessoais, clicando no link indicado na **cor azul (15)**. Também podem ser encontradas com o auxílio da **barra de pesquisa (16)**, onde você poderá buscá-las, digitando o nome da obra, do/da autor(a) ou qualquer referência que possa identificar o material.

16

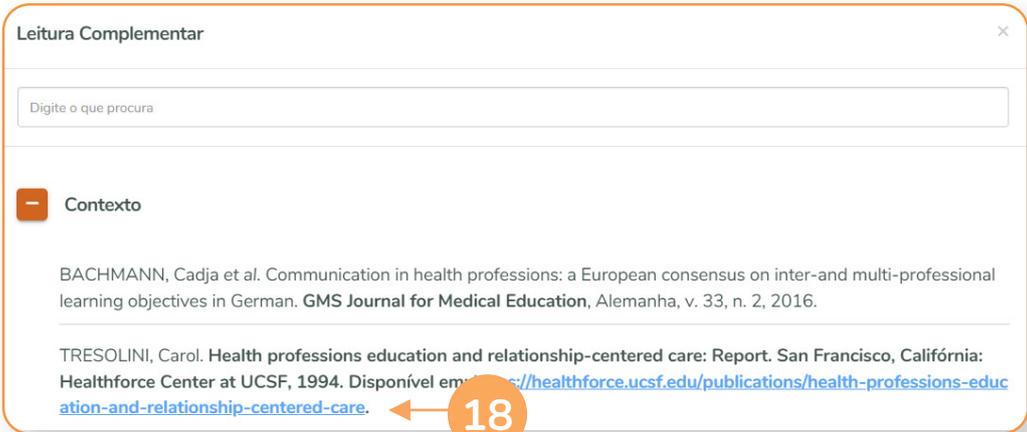
+ Contexto

- Unidade 2 - Comunicação, Escuta Atenta e Resposta Empática

GROSSEMAN, Suely et al. Consenso Abem para o ensino de comunicação nas escolas médicas brasileiras. **Revista Brasileira de Educação Médica**, [S.l.], 2021. Em revisão.

GROSSEMAN, Suely; PATRÍCIO, Zuleica Maria. A relação médico-paciente e o cuidado humano: subsídios para promoção da educação médica. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 28, p. 99-105, 2020. Disponível em: [LR_4_G ROSSEMAN_PATRICIO_2020.pdf](#). ← 15

No botão “**Mais**” do “**Menu de Apoio**”, você poderá acessar as “leituras complementares”, que são materiais selecionados pelos autores e autoras para apoiar sua aprendizagem. A diferença entre elas e as Leituras Recomendadas, é que por questões de direitos autorais, não podem ser distribuídas dentro da ação educacional. São apresentadas por meio de links aos endereços disponíveis na internet. Sendo assim, não podemos garantir o acesso a essas leituras que podem ter sua publicação descontinuada no endereço citado, sem aviso prévio. Na **barra de pesquisa (17)**, você poderá buscar essas leituras, digitando o nome, autor(a) ou qualquer referência que possa identificar o material. Para acessar o arquivo, você deverá clicar no **link (18)**, e será direcionado para o site onde o arquivo foi publicado.



Leitura Complementar

Digite o que procura

- Contexto

BACHMANN, Cadja et al. Communication in health professions: a European consensus on inter-and multi-professional learning objectives in German. *GMS Journal for Medical Education*, Alemanha, v. 33, n. 2, 2016.

TRESOLINI, Carol. Health professions education and relationship-centered care: Report. San Francisco, Califórnia: Healthforce Center at UCSF, 1994. Disponível em <https://healthforce.ucsf.edu/publications/health-professions-education-and-relationship-centered-care>.

O “**Glossário geral**” é uma lista com os significados de determinados termos e/ou conceitos, a fim de facilitar a sua compreensão.

Glossário Geral

Problem-Based Learning - PBI: PBI (Problem-Based Interview) é uma estratégia para melhorar a consulta em que um dos médicos do grupo apresenta a videogravação de uma consulta que realizou e para a qual sente necessidade de ajuda para melhorá-la. **Fonte:** COUTINHO, Murilo; ZONTA, Ronaldo. Experiência com Videogravação de Consultas: técnica PBI (Problem Based Interview). In: IV Congresso Sul-brasileiro de Medicina da Família e Comunidade, 2014, Gramado. **Anais [...].** Gramado: CMFC, 2014. p. 1-32. Disponível em: <https://www.cmfc.org.br/sul/article/view/1906/1899>. Acesso em: 6 out. 2021.

Mindfulness: atenção plena ao momento presente propiciada por técnicas para manter a concentração no momento presente, sem julgamento. Ajuda a trabalhar as emoções e diminuir o estresse e a se concentrar nas atividades realizadas. VANDENBERGHE, Luc; SOUSA, Ana Carolina Aquino de. Mindfulness nas terapias cognitivas e comportamentais. *Rev. bras. ter. cogn.*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 35-44, jun. 2006. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-56872006000100004&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 07 dez. 2021.

Grupos Balint: modalidade grupal desenvolvida por Michael e Enid Balint em Londres, na década de 50, para maior compreensão do médico sobre suas respostas emocionais durante suas interações com os pacientes, as reações dos pacientes a estas respostas

No menu “**Créditos**”, são apresentadas informações a respeito dos direitos autorais e da equipe responsável pela produção desta ação educacional.

FICHA TÉCNICA

©2022. Ministério da Saúde. Sistema Universidade Aberta do SUS. Fundação Oswaldo Cruz.

Alguns direitos reservados. É permitida a reprodução, a disseminação e a utilização desta obra, em parte ou em sua totalidade, nos termos da licença para usuário final do Acervo de Recursos Educacionais em Saúde (ARES). Deve ser citada a fonte e é vedada a sua utilização comercial.

Secretaria Executiva da Universidade Aberta do SUS — UNA-SUS

Maria Fabiana Damásio Passos
Secretária Executiva

Fundação Oswaldo Cruz — Fiocruz

Nísia Trindade Lima
Presidente

Caro(a) aluno(a),

Agradecemos por finalizar esta ação educacional, demonstrando estar comprometido com a sua formação, e por acreditar que a educação faz a diferença. Esperamos que as informações contidas neste guia tenham sido úteis em seu processo de aprendizagem. Sempre que precisar consulte-o!

Bons Estudos! “Estudar nunca é demais”.