



Saúde *online*

Nº01

ANO 1 - JANEIRO 2007

O papel da internet
na comunicação
médico-paciente



O papel da internet na comunicação médico-paciente

"... os profissionais de saúde deverão, nos próximos anos, estar dotados de competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) que possibilitem a sua interação e atuação multiprofissional, promovendo e executando ações integrais de saúde que beneficiem indivíduos e comunidades".¹

Um novo cenário

Pacientes cada vez mais exigentes, ávidos por informação, atenção e participação no tratamento. Médicos dedicados, mas ainda perdidos em relação ao conflito entre produtividade, educação continuada, vida pessoal e relação com o paciente.

A rápida mudança de mentalidade na sociedade da informação e na prestação de serviços em saúde não só tem evidenciado a fragilidade do antigo modelo de comunicação, como tem demonstrado a necessidade de mudança em benefício de médicos e pacientes.

A comunicação e os processos por erro médico

Ainda não existem estatísticas seguras sobre o crescimento do número de processos por erro médico no Brasil, mas "a falta de informação, por parte do médico ao paciente, sobre os procedimentos médicos realizados tem começado a aparecer como causa, isolada ou em conjunto com outras, nas ações judiciais por erro médico"².

Neste novo contexto, ao considerar o médico um prestador de serviço e o paciente um consumidor, a antiga relação paternalista - em que o paciente era totalmente dependente das decisões do médico - tem se convertido para uma relação na qual o paciente é informado sobre sua doença e opções de tratamento, estabelecendo uma relação de empatia e confiança.

A comunicação e a adesão ao tratamento

É consenso que "o sucesso do tratamento é obtido através de uma boa adesão e que a adesão é uma função de qualidade comunicativa relacional entre médico e paciente"³.

Hoje, espera-se que o médico seja capaz de não apenas tratar doenças, mas prover saúde através da prevenção, tratamento e reabilitação, informando e educando pacientes, cuidadores e a comunidade através das melhores técnicas de comunicação.

PROBLEMAS ANTIGOS

"No ano passado [2005], quase 100 mil pessoas morreram de erros médicos e, em metade dos casos, a causa foi banal: médicos que não foram claros e escreveram com letra ilegível a receita, levando o paciente a tomar doses erradas de um remédio. A situação parece típica de um país de terceiro mundo, mas aconteceu nos EUA. Essa história é usada pelo secretário de Saúde dos Estados Unidos no primeiro governo de George W. Bush, Tommy Thompson, para ilustrar o quanto boa parte da classe médica ainda reluta em usar novas tecnologias para simplificar a relação com os pacientes."⁴

SOLUÇÕES DO PRESENTE

"... o prontuário médico, aquela pasta que contém todo o histórico médico de um paciente. No futuro, ele será baseado na web. Ou seja, as informações, inclusive imagens, serão armazenadas e visualizadas em formato multimídia. Isso efetivamente centralizará o prontuário médico em um único lugar da rede, e permitirá que profissionais de saúde e o próprio paciente possam acessá-lo de qualquer ponto do mundo, bastando saber o endereço e ter uma senha para acessar a informação confidencial."⁵

Veja, a seguir, como tudo isso já é realidade para alguns profissionais.

Comunicação médico-paciente: casos de sucesso

*"Trabalho em dois hospitais militares que são referência na área e recebo pacientes de todo o Brasil. Alguns, quando colocam próteses, têm que ser acompanhados de seis em seis meses pelo resto da vida. A comunicação via e-mail é mais barata do que a que é feita por telefone."*⁶

Folha de São Paulo, 14 de julho de 2005

Médicos apostam em comunicação eletrônica para facilitar tratamento

Um mês e meio antes de ir para a Olimpíada de Atenas, o velejador brasileiro João Carlos Jordão, 43, passou por duas cirurgias para tratar uma hérnia de disco. Apesar de estar a milhares de quilômetros de distância, o médico que o operou, o neurocirurgião Eduardo Bueno, conseguiu fazer, pela internet, um acompanhamento da recuperação do velejador durante a competição.

Aproximadamente a cada três dias, o médico lhe escrevia perguntando o que sentia e orientando o tratamento. "Eu dizia se estava com dor e ele me falava qual era o melhor procedimento a adotar", conta Jordão, que acredita que o computador facilita o acesso ao profissional da saúde. "É mais fácil e mais rápido. Por telefone, tem que achar um horário em que as duas pessoas possam se falar. Por e-mail, eles poderão se comunicar na hora em que estiverem acessíveis", diz.

O tipo de comunicação usada por Jordão e Bueno não é útil somente em casos extremos como esse, quando os interlocutores estão em países distantes. Cada vez mais pessoas, mesmo morando na mesma cidade de seus médicos, recorrem às ferramentas da rede para obter informações sobre a forma correta de usar um remédio, um novo tratamento descrito numa reportagem e outros temas que

geram dúvida, mas que não justificam uma ida ao consultório. E-mail, webcam, mensagens de celular e até o site de relacionamentos virtuais Orkut são alguns dos recursos utilizados.

O neurocirurgião Eduardo Bueno diz que usa o correio eletrônico para se comunicar com pacientes há cerca de dois anos, geralmente para acompanhar pessoas que ele opera e que moram em outras cidades. "Alguns mandam imagens de radiografias e exames pela rede. Às vezes, também ajudo colegas médicos que moram em outras cidades e vão tratar daquela pessoa", afirma.

Outro médico que usa a internet para acompanhar pacientes que moram fora é o ortopedista Ricon Jr., diretor do Centro Ortopédico de Ipanema. "Trabalho em dois hospitais militares que são referência na área e recebo pacientes de todo o Brasil. Alguns, quando colocam próteses, têm que ser acompanhados de seis em seis meses pelo resto da vida. A comunicação via e-mail é mais barata do que a que é feita por telefone."

O ortopedista conta que muitos pacientes já usam radiologia digital - alguns centros de diagnósticos disponibilizam os exames em CD para o paciente - ou fotografam as radiografias com câmera digital e enviam para o médico eletronicamente.

Segundo Ricon Jr., mesmo pacientes do Rio de Janeiro, onde ele atende, costumam mandar e-mails. Ele também tira algumas dúvidas de pessoas que não são seus pacientes, principalmente por meio de um site que criou há seis meses. Muitos acabam marcando uma consulta após a troca de mensagens eletrônicas.

O cirurgião plástico Jorge Psillakis também criou um site no qual responde a dúvidas sobre cirurgias e procedimentos. "Também é uma forma de conseguir novos clientes", afirma. Há seis anos, ele usava a internet como ferramenta de trabalho apenas para comunicar aos seus pacientes mudanças de endereço ou pequenas informações. Em seguida, vieram os boletins mensais com novidades da área e a checagem de resultados de exames diretamente do site dos laboratórios.

De acordo com Psillakis, manter um site médico também ajuda o paciente a fazer uma pesquisa de mercado e comparar a formação e a experiência dos médicos, já que, na maioria dos casos, o currículo do profissional fica publicado em suas páginas eletrônicas. "Hoje em dia, é difícil saber quem é quem na medicina, e essa ferramenta permite uma averiguação."

-
- 1 ALMEIDA, M. J., **Ensino médico e o perfil do profissional de saúde para o século XXI**. Revista Interface: comunicação, saúde e ética. FEV, 1999.
- 2 SOUZA, N. T. C., **Erro médico em 2005**. Fonte: Portal de Ginecologia (<http://www.portaldeginecologia.com.br/modules.php?name=News&file=article&sid=275>) em 18/12/2006.
- 3 V.Z.Oliveira, W.B.Gomes; **Comunicação médico-paciente e adesão ao tratamento em adolescentes portadores de doenças orgânicas**. Estudos de psicologia, 2004, 9(3), 459-460.
- 4 Folha de São Paulo, 6 de fevereiro de 2006. **Responsável pela pasta da Saúde na primeira gestão Bush afirma que muita gente morre por erro banal**.
- 5 SABBATINI, R. M. E., **Futuro da internet na medicina**. Correio Popular, Caderno Cosmo, 22/9/2000.
- 6 Folha de S. Paulo, 14 de julho de 2005. **Médicos apostam em comunicação eletrônica para facilitar tratamento**.