

3 de setembro de 2020

<http://justnews.pt/noticias/quando-o-telefone-toca-construimos-novas-estrategias-de-comunicacao>



## **Medicina Familiar: «Quando o telefone toca... construimos novas estratégias de comunicação»**

Ana Filipa Miranda

Interna de Formação Específica em Medicina Geral e Familiar na USF Sete Caminhos ACES Grande Porto II - Gondomar

Nesta pandemia que obriga a uma aprendizagem diária da prática clínica, o telefone toca. Imediatamente, nós, os médicos de família que conhecemos e gostamos de observar os nossos utentes "com olhos de ver", somos amputados deste sentido e deparamo-nos com a necessidade de apurar outro: a audição.

"Bons ouvidos a ouçam! Então, como tem passado?", "Como estão os netos?", "Tem medido as tensões como combinámos na última consulta?" são exemplos de questões cada vez mais frequentes no nosso quotidiano.

"Ó senhor doutor, não consegui telefonar-lhe antes porque as linhas estavam todas ocupadas!" é, também, uma nota introdutória comum face aos défices estruturais do atendimento telefónico em cuidados de saúde primários.



Ana Filipa Miranda

A conversa vai fluindo e há que registar, com um "ouvido à espreita", entoações que nos deem pistas a montar o puzzle imaginário do doente em linha. "A mancha é vermelha?" e "A perna está inchada?" ajudam-nos a traçar o exame objetivo, com vista a apontarmos um diagnóstico e averiguarmos a gravidade de situação.

Em seguida, o dilema: tratar ou não tratar, referenciar ou não referenciar. É aqui que o laço entre o médico de família e o utente dá o seu nó com base na confiança. Informamos: "Se piorar, já sabe, disponha!", ou "Acho que o senhor tem que ser observado no Serviço de Urgência!". Pousamos o auscultador e ficamos com um frio na barriga, perdidos neste processo de adaptação...

Eis que o telefone toca novamente. Agarramos o auscultador e lentamente construímos novas estratégias de comunicação, porque na medicina não existem "sentidos proibidos".