

## Comunicação do Laboratório com os seus pacientes e profissionais de saúde



Prezado colega, Bom dia

O SindLab - Sindicato dos Laboratórios de Minas Gerais é um dos parceiros da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar no projeto "Sua Saúde" e um dos objetivos é a melhoria da comunicação com ao

pacientes e entre os profissionais de saúde.

A comunicação do Laboratório com o paciente é um dos principais componentes da Segurança do Paciente e a comunicação entre o Laboratório e os profissionais de saúde que assistem ao paciente, o principal componente dos cuidados de saúde.

A qualidade da comunicação, pelo menos o "que" falar ou escrever e o "como" fazer isso, são atribuídos relevantes para que a informação também seja de qualidade; isso favorece a segurança do paciente.

A centralidade no paciente e o foco na qualidade da informação favorece ao paciente e aos profissionais de saúde que solicitam exames ou cuidam da saúde deles a participarem mais ativamente das decisões sobre a saúde.

A comunicação efetiva é também fonte indispensável a motivação, incentivo e suporte desde o diagnóstico a alta do paciente, percorrendo dimensões importantes da assistência de saúde os profissionais de saúde devem se prepararem e transferirem aos que com ele trabalham em condições para se adequarem a este novo padrão relacional com os seus pacientes e não deixar ou esquecer de estimulá-los.

A insegurança pessoal é uma das principais componentes das pessoas que buscam por cuidados de saúde, como, por exemplo, os pacientes e receberem os laudos correspondentes.

É um direito muito importante dos pacientes o acesso à informação adequada e clara sobre os exames, os preparos para as coletas das amostras e para a realização delas pelo Laboratório, como também ao laudo do resultado do exame com dados para a interpretação do exame e do resultado dele e as limitações da metodologia utilizada para obter o resultado do exame, pelo menos como determina o Regulamento Sanitário.

A comunicação do Laboratório com os pacientes ou com as pessoas que se responsabilizam por eles nos seus cuidados de saúde, deve ocorrer por intermédio de funcionários que estejam preparados, que sejam mantidos competentes e atualizados para assim fazerem.

O Laboratório não é um serviço de saúde que participa da assistência de saúde das pessoas, pacientes e os que ajudam a cuidarem de sua saúde, de maneira isolada e desvinculada, pelo contrário.

Comunicar-se vem também compõe a qualidade: quer aquela que se alega, quer aquela que tem reconhecimento externo de suas práticas.

Cabe ao Laboratório ter papel ativo, protagonista, na assistência de saúde, naquilo que é da sua responsabilidade primária, ou seja, o exame laboratorial.

Não deve excluir das responsabilidades primárias do Laboratório as ações que desenvolve para comunicar-se com outros profissionais que estão assistindo ao paciente ou que assim o farão.

Estas ações envolvem algumas já expostas aqui e se acrescentam de outras como, por exemplo, comunicados de obtenção de resultado de risco a saúde do paciente ou a sua ida, também conhecido como valores e resultados de alerta.

OS NDM – Níveis de Decisão Médica são outra maneira de comunicação preventiva que se espera pela prática do Laboratório em decorrência dos impactos e benefícios que eram na assistência de saúde em geral.

Os intervalos referenciais dos exames devem ser comunicados com atributos que favoreçam a utilidade clínica do resultado do exame e assim se o gênero, a idade e a raça ou etnia os influenciam, então, deve estar claramente identificado isso e na relação destes números com o resultado do exame do paciente relatado no laudo.

Os intervalos referenciais precisam ser confiáveis para que diagnósticos confiáveis possam ocorrer e não para serem fontes de dúvida, insegurança ou de questionamentos.

A comunicação de mudanças do intervalo referencial do exame deve ser a mais ostensiva possível que promova a máxima segurança ao seu uso correto.

Enquanto alguns pacientes assumem proatividades na assistência a saúde e perguntam ao Laboratório sobre, por exemplo, "Que significa o meu resultado? ", outros não são afeitos a este comportamento ou atitude.

Para aqueles que não sabem ao certo o que perguntar, quando e como, o Laboratório deve estimulá-los a saírem da inercia em direção a proatividade, para com isso se envolverem mais com as tomadas de decisões de sua saúde e encorajar os pacientes para a melhoria continua da comunicação com o Laboratório e a prática que deve ter como estimulador principal o Laboratório e não outros entes, menos ainda o paciente.

O Laboratório pode, por exemplo, estimular positivamente aos seus pacientes para trazerem escrito em papel, no telefone celular ou notebook a lista dos medicamentos que esta usando ou uma fotografia da embalagem deles.

A comunicação do Laboratório com os pacientes e com outros profissionais de saúde é instrumento de melhorias da qualidade assistencial, portanto, pratica-la produzirá os efeitos e resultados destes atributos de qualidade.

O SindLab – Sindicato dos Laboratórios de Minas Gerais estimula e incentiva aos Laboratórios para adotarem práticas que favoreçam a comunicação com os pacientes, com as pessoas que o ajudam na assistência de saúde e com todos os profissionais de saúde que participem ou participara da assistência de saúde do paciente.

O SindLab – Sindicato dos Laboratórios de Minas Gerais recorda-lhe que aproximadamente 70% das ações de saúde se passam com ou pelos exames e que em torno de 90% das altas hospitalares e ambulatoriais aguardam por resultado de exame.

Atenciosamente,

**Humberto Marques Tibúrcio**

SindLab                      Presidente

**Eu fiz minha parte! ®**