



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)
FACULDADE DE MEDICINA (FAMED)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENSINO NA SAÚDE
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO NA SAÚDE (MPES)**

LEYDJANE NUNES CARVALHO

PRODUTO EDUCACIONAL

**MANUAL INSTRUCIONAL: O OSCE COMO FERRAMENTA DE
APRIMORAMENTO DA COMUNICAÇÃO MÉDICO-PACIENTE**

**MACEIÓ
2021**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)
FACULDADE DE MEDICINA (FAMED)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENSINO NA SAÚDE
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO NA SAÚDE (MPES)**

LEYDJANE NUNES CARVALHO

PRODUTO EDUCACIONAL

**MANUAL INSTRUCIONAL: O OSCE COMO FERRAMENTA DE
APRIMORAMENTO DA COMUNICAÇÃO MÉDICO-PACIENTE**

Produto educacional desenvolvido a partir dos resultados obtidos no trabalho “O ensino da Comunicação na Formação Médica: uma Perspectiva de fomentar o Cuidado Integral”, apresentado ao Programa de Pós-graduação em Ensino na Saúde da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Alagoas (MPES/FAMED/UFAL), como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Ensino na Saúde.

Orientador: Prof. Dr. Waldemar Antônio das Neves Júnior
Coorientadora: Prof.^a Dr.^a Divanise Suruagy Correia

**MACEIÓ
2021**

RESUMO

A comunicação é uma das principais ferramentas do cuidado em saúde, sendo uma das habilidades requeridas dos egressos de Medicina, conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN). Mas nem sempre a formação prepara o médico para comunicar-se adequadamente com o paciente. Sobretudo em condições desafiadoras como mediação de situações de conflitos e divergências que podem ser vivenciadas entre o/a profissional de saúde, seus pacientes e os familiares destes. A comunicação de más-notícias, tem sido apontada como uma das mais desafiadoras, já que o tema da comunicação tem sido pouco explorado durante a formação. Uma das lacunas percebidas é que os estudantes não são avaliados na forma como se comunicam com os/as pacientes, não é fornecido a eles nenhum feedback sobre o seu desempenho nessa competência, o que dificulta o aprimoramento neste aspecto. Uma ferramenta considerada eficaz para o treinamento, avaliação e aprimoramento de habilidades médicas, é o Objective Structured Clinical Examination (OSCE) ou exame clínico objetivo estruturado – utilizado para avaliar conhecimento, habilidades clínicas, atitudes, comunicação e demais competências necessárias para o exercício profissional. A avaliação ocorre através de estações previamente planejadas e definidas, nas quais há simulação de situações que podem ser vivenciadas no exercício da profissão. Com isso, propor-se um manual instrucional para a elaboração de OSCE para aprimorar a competência da comunicação em situações desafiadoras da relação médico-paciente, com a descrição dos elementos, tarefas e checklist necessários; buscando-se favorecer a avaliação e feedback das habilidades de comunicação dos/as estudantes de Medicina com pacientes.

Palavras-chave: Comunicação. Empatia. Estudantes de medicina. Educação médica.

1. PRODUTO EDUCACIONAL 1

1.1 TÍTULO

Manual instrucional: O OSCE como ferramenta de aprimoramento da comunicação médico-paciente.

Instructional Manual: The OSCE as a tool for improving physician-patient communication.

1.2 TIPO DE PRODUTO

Mídia educacional – *E-book*

Proposta de ensino

1.3 PÚBLICO-ALVO

Estudantes e docentes do curso de graduação em Medicina.

1.4 INTRODUÇÃO

A formação médica, conforme definido nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), objetiva capacitar o/a estudante com as competências e habilidades necessárias para o exercício profissional a partir de uma formação geral, humanista, crítica, reflexiva e ética. As competências implicam o desenvolvimento da capacidade de mobilizar conhecimentos, habilidades e atitudes para agir frente aos desafios vivenciados na prática médica. Dentre as competências esperadas estão: utilizar linguagem compreensível, propiciar a construção de vínculo, reconhecer crenças, valores, preocupações e expectativas relativos às queixas apresentadas, evitar julgamentos e considerar o contexto de vida do paciente e os aspectos biopsicossociais, culturais e econômicos (BRASIL, 2014).

As DCNs orientam que a formação médica deve possibilitar que o/a discente conduza o seu fazer apoiado em evidências científicas, sendo capaz de saber fazer uso da escuta ativa e concretizar a “[...] comunicação por meio

de linguagem verbal e não verbal, (...) com empatia, sensibilidade e interesse, preservando a confidencialidade, a compreensão, a autonomia e a segurança da pessoa sob cuidado” (BRASIL, 2014, p. 2).

As diretrizes abordam ainda a oportunidade de utilizar a comunicação para mediação de situações de conflitos e divergências que podem ser vivenciadas entre o/a profissional de saúde, seus pacientes e os familiares destes.

Tomando como referência a Pirâmide de Miller, cuja base compreende o saber seguido do saber fazer, o mostrar como fazer e, por fim, o fazer. As habilidades estariam relacionadas ao mostrar como, enquanto as competências abarcariam o fazer, o topo da pirâmide (AGUIAR; RIBEIRO, 2010).

A avaliação deve verificar os conhecimentos, habilidades e atitudes do/a graduando/a. Considerando as competências requeridas, dificilmente as formas tradicionais de avaliação oral e escrita dariam conta de avaliá-las adequadamente. Para tanto, surge o *Objective Structured Clinical Examination* (OSCE) ou exame clínico objetivo estruturado – utilizado para avaliar conhecimento, habilidades clínicas, atitudes, comunicação e demais competências necessárias para o exercício profissional. A avaliação ocorre através de estações previamente planejadas e definidas, nas quais há simulação de situações que podem ser vivenciadas no exercício da profissão. O OSCE é reconhecido como um excelente instrumento de avaliação, sendo utilizado em todo o mundo e considerado padrão ouro para a avaliação de competências médicas (GONÇALVES, 2018; HOLMES *et al.*, 2020).

Os resultados obtidos no Trabalho Acadêmico de Conclusão de Curso (TACC) intitulado: “O ensino da Comunicação na Formação Médica: uma Perspectiva de promover o Cuidado Integral” evidenciaram que uma das habilidades de comunicação mais desafiadoras para os/as graduandos/as é a comunicação de más-notícias, sendo a notícia do óbito a mais mencionada como difícil. O estudo revelou que a maioria dos/as estudantes, apesar de finalizando a graduação, ainda não se sente preparada para comunicar notícias difíceis. Foi mencionado que o tema da comunicação foi pouco explorado durante a formação, que a forma como se comunicam com os/as pacientes não é avaliada e que não recebem nenhum *feedback* sobre o seu desempenho nessa competência.

Há diferentes modelos que propõem técnicas e/ou formas de abordagem para transmitir más notícias. O modelo mais conhecido e utilizado é o protocolo SPIKES, de uso é incentivado pelo Ministério da Saúde (GONÇALVES, 2018).

O protocolo descrito por Buckman, definido pelo anacrônimo SPIKES, é composto de 6 etapas: S (Setting Up the interview): preparando-se para o encontro, P (Perception): percebendo o paciente, I (Invitation): convidando para o diálogo, K (Knowledge): transmitindo informações, E (Emotions): expressando emoções e S (Strategy and Summary): resumindo e organizando estratégia (GONÇALVES, 2018, p. 7).

Diante do exposto, propõe-se como produto educacional um manual instrucional para a elaboração de um OSCE para treinamento, avaliação e aprimoramento das habilidades de comunicação do/a estudante de Medicina em situações desafiadoras recorrentes no exercício da profissão, como a comunicação de notícias difíceis. O manual poderá ser utilizado pelos docentes, servindo de base tanto para o desenvolvimento de um OSCE específico de comunicação quanto para incorporar a avaliação desta habilidade nos exames clínicos estruturados já existentes na faculdade.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Geral

Propor um manual instrucional para a elaboração de OSCE para aprimorar a competência da comunicação em situações desafiadoras da relação médico-paciente.

1.5.2 Específicos

- Descrever a estrutura das estações, tarefas e *checklist*;
- Possibilitar que o/a estudante de Medicina exercite suas habilidades de comunicação com o paciente diante de situações desafiadoras com as quais poderá se deparar no exercício profissional;

- Favorecer a avaliação e *feedback* das habilidades de comunicação dos/as estudantes de Medicina com pacientes;
- Contribuir para o desenvolvimento de habilidades de comunicação de más-notícias e de comunicação não-violenta.

1.6 MÉTODO

Foi realizado um estudo bibliográfico sobre a metodologia do OSCE, considerando sua aplicação para avaliação da competência da comunicação. Os estudos selecionados relatavam a aplicação da ferramenta para avaliação da competência da comunicação, em especial de más notícias. O estudo bibliográfico possibilitou conhecer as etapas necessárias para a construção de um OSCE e alguns recursos que podem facilitar a elaboração e execução da referida avaliação.

Para a elaboração do Manual em uma versão digital, do tipo *e-book*, foi utilizado os recursos da plataforma Canva. Inicialmente selecionou-se um *template*, que seria um modelo utilizado como padrão. Em seguida procederam-se ajustes nas cores e acréscimo de elementos, que são as imagens que ilustram o manual. As fotografias foram pesquisadas e selecionadas dentro do banco de imagens da plataforma.

1.7 RESULTADOS

O E-book pode ser acessado clicando [aqui](#)¹. Descreve-se a seguir os casos clínicos sugeridos para o OSCE e o formulário a ser utilizado para a avaliação. Em seguida, são dispostas as imagens da versão digital do “Manual instrucional: o OSCE como ferramenta de avaliação da comunicação médico-paciente”.

¹ O e-book pode ser acessado através do seguinte *link*:
https://www.canva.com/design/DAEI_uOSjKo/gt3-mDH4m10FvJ4MnjfZhA/view?utm_content=DAEI_uOSjKo&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=sharebutton

QUADRO 1 – Casos sugeridos

Sugestão de estações com situações desafiadoras para realização do OSCE			
Temática da comunicação	Caso clínico	Tarefa	Cenário
Comunicação de diagnóstico que provoque mudança no estilo de vida do paciente	Adolescente, 16 anos. Gosta de praticar atividades físicas. Paciente	Comunicar o diagnóstico de cardiopatia.	Ambulatório
Comunicação de más notícias: gravidez ectópica	Mulher, casada, 36 anos, grávida do primeiro filho após 1 ano de tentativas. Está com queixa de dor, assustada, ansiosa e chorando muito.	Comunicar inviabilidade da gestação, lidar com a reação de dor e angústia da paciente e confortá-la.	Serviço de emergência obstétrica
Situação de conflito: uso da comunicação não-violenta	Mulher, 25 anos, necessita de emissão de prescrição de repetição de medicação controlada para o filho portador de epilepsia.	Lidar com a agressividade da responsável que demonstra insatisfação e revolta, queixando-se da demora para o atendimento.	Unidade Básica de Saúde
Orientação sobre cuidados em saúde	Homem, 70 anos, hipertenso, diabético. Apresenta lesão com área necrosada em MIE e recusa atendimento médico, fazendo uso de receitas caseiras que estão agravando o ferimento.	Orientar sobre os riscos do comportamento do paciente e qual seria a melhor forma de realizar/conduzir o tratamento. Lidar com a resistência, teimosia e agressividade do paciente.	Residência do paciente. Visita domiciliar.
Comunicação de diagnóstico de uma doença incurável;	Mulher, 40 anos, solteira, autônoma, apresenta quadro compatível com ELA.	Comunicar o possível diagnóstico e lidar com as dúvidas e ansiedade elevada da paciente.	Consultório
Comunicação de notícia de óbito	Adolescente, 16 anos. Vítima fatal de um acidente de moto.	Comunicar a notícia da morte para os pais.	Unidade de pronto-atendimento

Fonte: Elaborado pela autora, inspirado em Rocha (2019).

FORMUÁRIO PARA AVALIAÇÃO

Checklist para avaliação e ensino de habilidades de comunicação de notícias difíceis/más notícias. Adaptado de Gonçalves (2018) e Romão *et al.* (2020).

Avaliado:

Data: _____ de _____ de 2021.

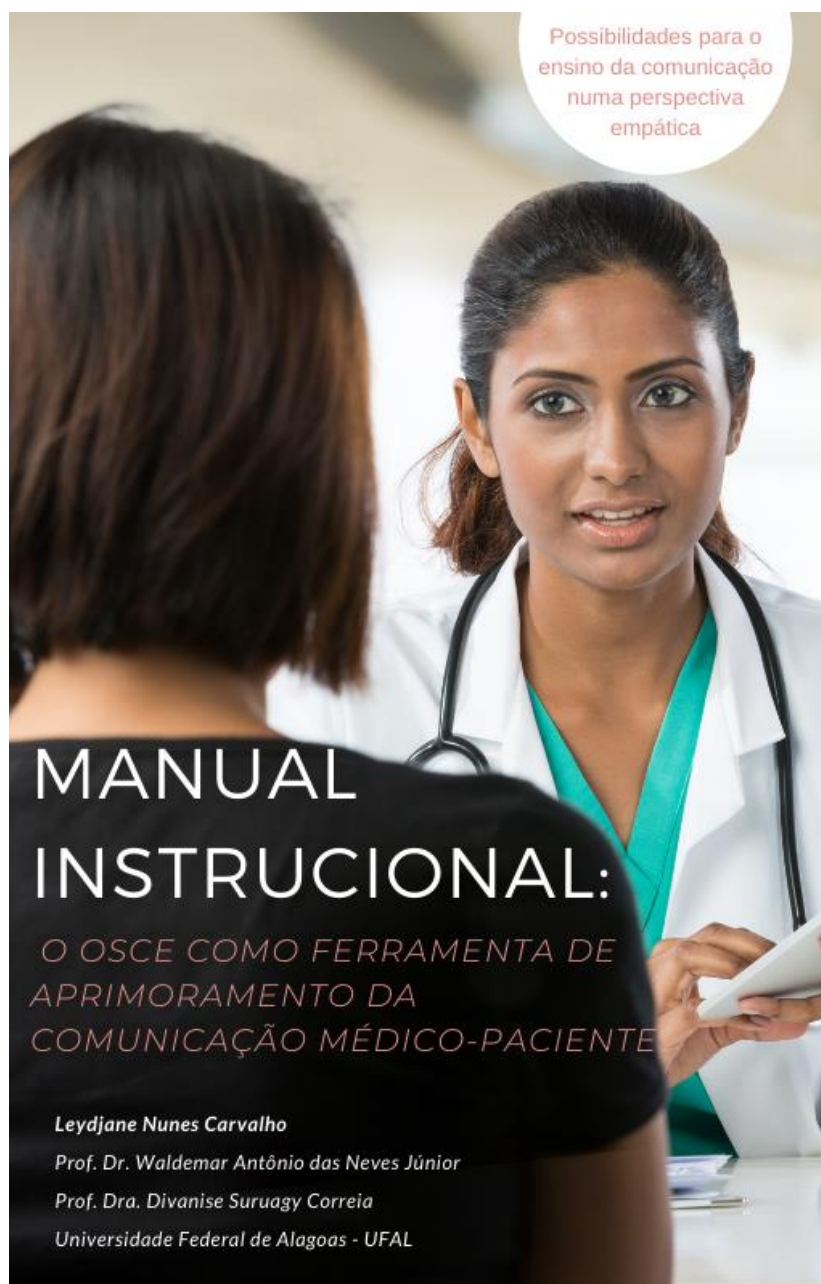
TAREFA: COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS			
ITENS VERIFICADOS	Realizou totalmente	Realizou parcialmente	Não realizou
Teve uma aproximação amigável e se identificou?			
Garantiu privacidade e confidencialidade?			
Verificou a percepção do paciente sobre o seu quadro?			
Indagou sobre as informações que o gostaria de obter?			
Usou linguagem clara e acessível possibilitando o entendimento do paciente?			
Realizou escuta ativa, olhando nos olhos e evitando interromper a fala do paciente?			
Forneceu as informações paulatinamente?			
Abordou a gravidade da situação de forma honesta, gentil e cuidadosa?			
Concedeu tempo necessário para o paciente elaborar a informação?			
Buscou checar a compreensão do paciente?			
Fez uso da linguagem verbal e não verbal para acolher e confortar?			
Apresentou postura empática, demonstrando entender os sentimentos e emoções do paciente?			
Explicou as possibilidades terapêuticas?			
Preservou as esperanças do paciente?			
Construiu um plano de cuidados compartilhado?			
Abriu espaço para perguntas e esclarecimento de dúvidas e colocou-se à disposição?			
SCORE			

Comentários:

Avaliador(a):

**MANUAL INSTRUCIONAL: O OSCE COMO FERRAMENTA DE
AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO MÉDICO-PACIENTE**

FIGURA 1 – Capa do manual



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 2 – Expediente

Maceió, 2021
Produto Educacional.
Material didático/Instrumento de avaliação.

Esse manual é vinculado à pesquisa "O ensino da comunicação na formação médica: uma perspectiva de fomentar o cuidado integral", de Leydjane Nunes Carvalho, com a orientação do Prof. Dr. Waldemar Antônio das Neves Júnior e da Prof. Dra. Divanise Suruagy Correia, do Mestrado Profissional em Ensino na Saúde (MPES) da UFAL.
tem a proposta de contribuir para o ensino da comunicação no curso de medicina numa perspectiva empática. .

leydcarvalho@gmail.com

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 3 – Sumário

Sumário

1. Introdução - Parte 1 - Empatia	03
2. Introdução - Parte 2 - Comunicação empática	04
3. O ensino da comunicação	05
4. Avaliação da comunicação	06
5. Etapas para elaboração do OSCE	07
6. Levantamento dos recursos disponíveis	08
7. Descrição do cenário e do caso clínico	09
8. Instruções para os estudantes	10
9. Instruções para os pacientes simulados	11
10. Instruções para os avaliadores	12
11. Instrumento de avaliação (checklist)	13
12. Feedback e Debriefing	14
13. Detalhes importantes para a elaboração das estações	15
14. Casos sugeridos para realização do OSCE	16
15. Sobre a padronização da avaliação	17
16. Formulário para avaliação - Checklist	18
17. Considerações finais	19
18. Mensagem final	20

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 4 – Introdução, parte 1



INTRODUÇÃO - PARTE 1

EMPATIA

ENTENDENDO O MUNDO DO OUTRO

MAIS AMOR E EMPATIA, POR FAVOR

"Há muitas coisas terríveis sobre o adoecimento; a falta de empatia é o que machuca mais" Havi Carel

De acordo com Puig (2007), a empatia é a capacidade de colocar-se no lugar do outro e reconhecer seus sentimentos, necessidades, opiniões e argumento.

A empatia é entendida como uma competência emocional. É caracterizada como a capacidade de se colocar no lugar de outra pessoa, vendo o mundo a partir da sua perspectiva, compreendendo o que ela sente. Está atrelada à habilidade de se relacionar com o outro.

A empatia é um elemento essencial nas relações sociais, pois possibilita a convivência, a organização social e o cuidado com a vida. Possui papel fundamental no desenvolvimento moral e no altruísmo.

Para uma relação empática é importante ter habilidade, sensibilidade e atenção, buscando compreender o que a outra pessoa está sentindo.

Nos últimos anos a empatia tem ganhado bastante evidência, se tornando um conceito amplamente discutido à luz da filosofia, biologia, psicologia e da neurociência. Alguns pesquisadores, atualmente concebem a empatia como fenômeno emocional e cognitivo.

O potencial empático pode ser desenvolvido a partir das vivências e do esforço para se concentrar em tentar entender os sentimentos e necessidades das outras pessoas.

A empatia gera conexão e melhora as relações sociais.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 5 – Introdução, parte 2



INTRODUÇÃO - PARTE 2

COMUNICAÇÃO EMPÁTICA

OUVINDO E FALANDO COM O CORAÇÃO

ESCUTA, COMPREENSÃO E NÃO-JULGAMENTO

"O amor é a resposta, não importa a pergunta". Autor desconhecido

A comunicação é descrita como a capacidade de interagir com o outro por meio de sinais verbais e não verbais. A comunicação verbal ocorre através da fala e escrita e a não verbal por meio de expressões faciais, corporais, gestos, ou o toque.

A comunicação empática é a habilidade de interação que envolve processos cognitivos e requer a compreensão dos sentimentos e emoções.

A escuta empática requer mais que o exercício de se colocar no lugar do outro, demanda a busca por uma compreensão profunda do outro e como ele enxerga o mundo, isso envolve sensibilidade e disponibilidade.

Escutar empaticamente é estar presente e atento, ouvindo para entender e não para responder.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 6 – O ensino da comunicação

O ENSINO DA COMUNICAÇÃO

É IMPORTANTE SABER SE COMUNICAR ADEQUADAMENTE

COM OS COLEGAS DE TRABALHO, PACIENTES E FAMILIARES

A comunicação é um instrumento de trabalho do médico

A formação médica, conforme definido nas Diretrizes Curriculares nacionais - DCN, objetiva capacitar o estudante com as competências e habilidades necessárias para o exercício da profissão, a partir de uma formação geral, humanista, crítica, reflexiva e ética. As competências, implicam em desenvolver a capacidade de mobilizar conhecimentos, habilidades e atitudes para agir frente aos desafios vivenciados na prática profissional.

Dentre as competências esperadas estão: utilizar linguagem compreensível; propiciar a construção de vínculo, reconhecer crenças, valores, preocupações e expectativas relativos às queixas apresentadas, evitar julgamentos e considerar o contexto de vida do paciente e os aspectos biopsicossociais, culturais e econômicos. (BRASIL, 2014)

As DCNs orientam que a formação médica deve possibilitar que o graduando conduza o seu fazer apoiado em evidências científicas, sendo capaz de saber fazer uso da escuta ativa e concretizar a "comunicação por meio de linguagem verbal e não verbal, (...) com empatia, sensibilidade e interesse, preservando a confidencialidade, a compreensão, a autonomia e a segurança da pessoa sob cuidado"(BRASIL, 2014, p. 2)

As diretrizes abordam ainda a oportunidade de utilizar a comunicação para mediação de situações de conflitos e divergências que podem ser vivenciadas entre o profissional de saúde com seus pacientes e familiares.



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 7 – Avaliação da comunicação



AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO

CONHECENDO O INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO

O Objective Structured Clinical Examination - OSCE ou exame clínico objetivo estruturado, utilizado para avaliar conhecimento, habilidades clínicas, atitudes, comunicação e demais competências necessárias para o exercício profissional.

A avaliação ocorre através de estações previamente planejadas e definidas, nas quais há simulação de situações que podem ser vivenciadas no exercício da profissão.

O OSCE é reconhecido como um excelente instrumento de avaliação, utilizado em todo o mundo, sendo considerado padrão ouro para a avaliação de competências médicas

Difícilmente as formas tradicionais de avaliação oral e escrita dariam conta de avaliar as habilidades relacionais adequadamente, como a comunicação empática.

O OSCE é uma ferramenta de avaliação extremamente rica, porém que exige intenso planejamento e organização, demandando tempo e muita atenção na sua elaboração.

Veja a seguir, a descrição resumida das etapas.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 8 – Etapas para elaboração do OSCE

ETAPAS PARA ELABORAÇÃO DO OSCE



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 9 – Levantamento dos recursos disponíveis



LEVANTAMENTO DOS RECURSOS DISPONÍVEIS:

- PACIENTES SIMULADOS;
- SALAS DE AULA PARA AS ESTAÇÕES;
- AVALIADORES;
- COORDENADOR;
- GUARDIÃO DO TEMPO.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 10 – Descrição do cenário e do caso clínico



DESCRIÇÃO DO CENÁRIO E DO CASO CLÍNICO:

- AS SALAS DE AULA DEVEM SER ADAPTADAS PARA SIMULAR AMBIENTES COMO AMBULATÓRIO, ENFERMARIA, PRONTO-ATENDIMENTO.
- OS CASOS DEVEM SIMULAR SITUAÇÕES DESAFIADORAS RECORRENTES NA PRÁTICA MÉDICA.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 11 – Instruções para os estudantes

INSTRUÇÕES PARA OS ESTUDANTES:

- ELABORAR NOTAS DE PORTA;
- LEMBRETES DE REGRAS E REGULAMENTOS;
- EXPLICAR A TAREFA DENTRO DE CADA ESTAÇÃO;
- INFORMAR O CONTEXTO DO ATENDIMENTO E O CASO CLÍNICO (O ESSENCIAL, APENAS);
- OBSERVAÇÃO: TER CUIDADO PARA EVITAR VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES.



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 12 – Instruções para os pacientes simulados

INSTRUÇÕES PARA OS PACIENTES SIMULADOS:

- FORNECER AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS DADOS PESSOAIS (IDADE, SITUAÇÃO CONJUGAL, PROFISSÃO, CONTEXTO SOCIAL...);
- ESTADO EMOCIONAL (TRISTE, ANSIOSA, IRRITADA, ANGUSTIADA, APREENSIVA, CONFUSA) NO INÍCIO E DURANTE A ESTAÇÃO;
- COMO SE COMPORTAR DURANTE A ESTAÇÃO (O QUE VAI DIZER, O QUE NÃO VAI DIZER, QUANDO VAI DIZER, O QUE VAI PERGUNTAR...);
- ATENÇÃO À QUALIDADE DO SCRIPT.



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 13 – Instruções para os avaliadores

INSTRUÇÕES PARA OS AVALIADORES:

- INFORMAR:
 - OS OBJETIVOS DA ESTAÇÃO;
 - O CASO CLÍNICO;
 - O CONTEXTO DO ATENDIMENTO;
 - O COMPORTAMENTO ESPERADO DOS PACIENTES SIMULADOS (ATORES);
 - AS TAREFAS QUE OS ESTUDANTES PRECISAM EXECUTA;
 - O INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO (CHECKLIST).



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 14 – Instrumento de avaliação (checklist)



INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO (CHECKLIST)



- PADRONIZAR A AVALIAÇÃO;
- ATENDER AOS OBJETIVOS DA ESTAÇÃO;
- ITENS A SEREM VERIFICADOS

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 15 – Feedback e debriefing



FEEDBACK E DEBRIEFING

- IMPORTANTE PARA AVALIAÇÃO FORMATIVA POIS POSSIBILITA O APRIMORAMENTO DAS HABILIDADES.
- DEVE SER IMEDIATO E O TEMPO DEVE ESTAR INCLUÍDO NA DURAÇÃO DA ESTAÇÃO.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 16 – Detalhes importantes para a elaboração das estações

DETALHES IMPORTANTES PARA A ELABORAÇÃO DAS ESTAÇÕES

1. *Layout e marcação da estação.*
2. *Fixação do cenário e da tarefa.*
3. *Sinalização do fluxo no circuito.*
4. *Marcação e sinalização audível do tempo.*
5. *Bebida, comida, descanso, medicamentos para colaboradores e alunos.*
6. *Checagem de materiais e equipamentos.*
7. *Transporte dos colaboradores.*
8. *Identificação do aluno e utilização de recurso que demonstre quais estações foram percorridas.*
9. *Orientações finais.*
10. *Distribuição da checklist aos avaliadores e, ao final do programa, o recolhimento dessas checklistspreenchidos adequadamente.*

PARRY (2020, P. 21)

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 17 – Casos sugeridos

CASOS SUGERIDOS

Temática da comunicação	Caso clínico	Tarefa	Cenário
Comunicação de diagnóstico que provoque mudança no estilo de vida do paciente	Adolescente, 16 anos. Gosta de praticar atividades físicas. Paciente	Comunicar o diagnóstico de cardiopatia.	Ambulatório
Comunicação de más notícias: gravidez ectópica	Mulher, casada, 36 anos, grávida do primeiro filho após 1 ano de tentativas. Está com queixa de dor, assustada, ansiosa e chorando muito.	Comunicar inviabilidade da gestação, lidar com a reação de dor e angústia da paciente e confortá-la.	Serviço de emergência obstétrica
Situação de conflito: uso da comunicação não-violenta	Mulher, 25 anos, necessita de emissão de prescrição de repetição de medicação controlada para o filho portador de epilepsia.	Lidar com a agressividade da responsável que demonstra insatisfação e revolta, queixando-se da demora para o atendimento.	Unidade Básica de Saúde
Orientação sobre cuidados em saúde	Homem, 70 anos, hipertenso, diabético. Apresenta lesão com área necrosada em MIE e recusa atendimento médico, fazendo uso de receitas caseiras que estão agravando o ferimento.	Orientar sobre os riscos do comportamento do paciente e qual seria a melhor forma de realizar/conduzir o tratamento. Lidar com a resistência, teimosia e agressividade do paciente.	Residência do paciente. Visita domiciliar.
Comunicação de diagnóstico de uma doença incurável;	Mulher, 40 anos, solteira, autônoma, apresenta quadro compatível com ELA.	Comunicar o possível diagnóstico e lidar com as dúvidas e ansiedade elevada da paciente.	Consultório
Comunicação de notícia de óbito	Adolescente, 16 anos. Vitima fatal de um acidente de moto.	Comunicar a notícia da morte para os pais.	Unidade de pronto-atendimento

FONTE: ADAPTADO DE ROCHA (2019)



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 18 – Sobre a padronização da avaliação

Para que a avaliação seja padronizada faz-se necessário o uso de um formulário de avaliação com os itens a serem verificados durante o exercício prático na estação. São os comportamentos e atitudes que se espera dos estudantes.

A seguir, a proposta de um formulário de avaliação das habilidades de comunicação de notícias difíceis.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 19 – Formulário para avaliação

FORMUÁRIO PARA AVALIAÇÃO

Checklist para avaliação e ensino de habilidades de comunicação de notícias difíceis/más notícias. Adaptado de Gonçalves (2018) e Romão et al. (2020).

Avaliado: _____
 Data: _____ de _____ de 2021.

TAREFA: COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS			
ITENS VERIFICADOS	Realizou totalmente	Realizou parcialmente	Não realizou
Teve uma aproximação amigável e se identificou?			
Garantiu privacidade e confidencialidade?			
Verificou a percepção do paciente sobre o seu quadro?			
Indagou sobre as informações que o gostaria de obter?			
Usou linguagem clara e acessível possibilitando o entendimento do paciente?			
Realizou escuta ativa, olhando nos olhos e evitando interromper a fala do paciente?			
Forneceu as informações paulatinamente?			
Abordou a gravidade da situação de forma honesta, gentil e cuidadosa?			
Concedeu tempo necessário para o paciente elaborar a informação?			
Buscou checar a compreensão do paciente?			
Fez uso da linguagem verbal e não verbal para acolher e confortar?			
Apresentou postura empática, demonstrando entender os sentimentos e emoções do paciente?			
Explicou as possibilidades terapêuticas?			
Preservou as esperanças do paciente?			
Construiu um plano de cuidados compartilhado?			
Abriu espaço para perguntas e esclarecimento de dúvidas e colocou-se à disposição?			
SCORE			

Comentários: _____

Avaliador(a): _____

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 20 – Considerações finais



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O OSCE é uma excelente ferramenta de avaliação das habilidades de comunicação ao promover simulações de situações reais que podem ser vivenciadas no exercício profissional. Um dos fatores positivos do OSCE é que ele permite o exercício prático, proporcionando assim o mais alto nível de aprendizado, o saber fazer, e o aprender fazendo.

Dessa forma, o OSCE é um instrumento de avaliação potente e deve ser mais utilizado durante a graduação, proporcionando uma avaliação formativa e dando os subsídios necessários para os estudantes refletirem sobre as suas práticas e aprimorem as suas habilidades comunicacionais. Espera-se que a proposta desse manual trazido como produto educacional possa contribuir para a estruturação e realização de OSCE com os acadêmicos de medicina, possibilitando a estes não apenas a avaliação de suas habilidades comunicacionais na relação médico-paciente, mas também o feedback adequado e necessário para o aprimoramento dessas habilidades.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 21 – Mensagem motivacional

O **AMOR** É A RESPOSTA,
NÃO IMPORTA A
PERGUNTA



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

FIGURA 22 – Referências

REFERÊNCIAS

- Brasil. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução n.3, CNE/CES de 20/06/2014. Instrui diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em medicina. 2014.
- GONÇALVES, Patrícia Carla Zanelatto. Passo a passo na elaboração de OSCE (Objective Structured Clinical Examination) para comunicação de más notícias. 2018. 17 f. Monografia (Especialização) - Curso de Ensino Médico, Setor de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/58874>. Acesso em: 15 jul. 2021.
- HOLMES, Kathryn S. et al. Personality Predictors of Communication Skills Among Orthopedic Surgery Residents. *Journal Of Surgical Education*, [S.L.], v. 77, n. 1, p. 202-212, jan. 2020. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jsurg.2019.08.012>. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31495746/#affiliation-3>. Acesso em: 11 jul. 2021.
- ROCHA, Sheyla Ribeiro; ROMÃO, Gustavo Salata; SETØBAL, Maria Sílvia Vellutini; COLLARES, Carlos Fernando; AMARAL, Eliana. Avaliação de Habilidades de Comunicação em Ambiente Simulado na Formação Médica: conceitos, desafios e possibilidades. *Revista Brasileira de Educação Médica*, [S.L.], v. 43, n. 11, p. 236-245, 2019. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5271v43suplemento1-20190154>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbem/a/QQYzckv3cXqCXZxhqYQd5gB/?lang=pt>. Acesso em: 05 jul. 2021.
- ROMÃO, Gustavo Salata; REIS, Francisco José Cândido dos; ROCHA, Sheyla Ribeiro; SÁ, Marcos Felipe Silva de. Avaliação em ambiente simulado: como elaborar e aplicar um osce?. *Femina: revista da Federação Brasileira das Sociedades de Ginecologia e Obstetria*, [S.L.], p. 88-98, nov. 2020. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/346410094>. Acesso em: 01 jul. 2021.
- PARRY, Denis Carvalho. Manual para o OSCE. 1. ed. - Salvador, BA: Editora Sanar, 2020.
- TIBÉRIO IFLC, Daud-Gallotti RM, Troncon LEA, Martins MA. Avaliação Prática de Habilidades Clínicas em Medicina. Atheneu; 2012.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

1.8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O OSCE é uma excelente ferramenta que possibilita o treinamento e avaliação das habilidades de comunicação ao promover simulações de situações reais que podem ser vivenciadas no exercício profissional. Um dos fatores positivos do OSCE é que ele permite o exercício prático, proporcionando, desse modo, o mais alto nível de aprendizado, o saber fazer e o aprender fazendo.

Dessa forma, o OSCE é um instrumento potente e deve ser mais utilizado durante a graduação, proporcionando uma avaliação formativa e dando os subsídios necessários para os/as estudantes refletirem sobre as suas práticas e aprimorem as suas habilidades comunicacionais.

Espera-se que a proposta do manual trazido como produto educacional possa contribuir para a estruturação e realização de OSCE com acadêmicos/as de Medicina, possibilitando a estes/as não apenas o treinamento e a avaliação de suas habilidades comunicacionais na relação médico-paciente, mas também o *feedback* adequado e necessário ao aprimoramento dessas habilidades.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução n. 3, CNE/CES de 20/06/2014.** Instrui diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em medicina. Brasília: Ministério da Educação, 2014.

GONÇALVES, P. C. Z. **Passo a passo na elaboração de OSCE (Objective Structured Clinical Examination) para comunicação de más notícias.** 2018. Monografia (Especialização em Ensino Médio) – Setor de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/58874>. Acesso em: 15 jul. 2021.

HOLMES, K. S. *et al.* Personality Predictors of Communication Skills Among Orthopedic Surgery Residents. **Journal Of Surgical Education**, v. 77, n. 1, p. 202-212, jan. 2020. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31495746/#affiliation-3>. Acesso em: 11 jul. 2021.

ROCHA, S. R. *et al.* Avaliação de Habilidades de Comunicação em Ambiente Simulado na Formação Médica: conceitos, desafios e possibilidades. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 43, n. 11, p. 236-245, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbem/a/QQYzckv3cXqCXZXhqYQd5gB/?lang=pt>. Acesso em: 05 jul. 2021.

ROMÃO, G. S.; REIS, F. J. C.; ROCHA, S. R.; SÁ, M. F. S. Avaliação em ambiente simulado: como elaborar e aplicar um osce? **Femina: revista da Federação Brasileira das Sociedades de Ginecologia e Obstetrícia**, p. 88-98, nov. 2020. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/346410094>. Acesso em: 01 jul. 2021.

PARRY, D. C. **Manual para o OSCE.** Salvador: Sanar, 2020.

TIBÉRIO, I. F. L. C.; DAUD-GALLOTTI, R. M.; TRONCON, L. E. A.; MARTINS, M. A. **Avaliação Prática de Habilidades Clínicas em Medicina.** [S.l.]: Atheneu, 2012.