

Editorial. A consulta do pediatra: um lugar de encontro

Tradução: Susana Rocha

Às vezes, parece que vivemos no *Reino da Falta de Comunicação*. Cada vez nos custa mais entabuar diálogos frutíferos com as nossas companheiras, com os nossos filhos, os nossos amigos e colegas de trabalho e, claro, com os nossos pacientes que atendemos diariamente, ainda que, curiosamente, os pediatras saibamos mais dessas famílias que, se calhar, de qualquer tio ou primo mais ou menos chegado a nós. A falta de tempo, as pressas, a cultura do imediato (que implica uma inadequada utilização das “urgências”), a massificação, conseguem, a maioria das vezes, que as nossas consultas sejam realmente o que não deveriam ser: um lugar de desencontro.

O factor tempo e a organização dos serviços jogam um papel importante na génese de alguns dos encontrões que temos com as famílias a que atendemos. E elas sabem-no. Mas também intuem que isso não é tudo. Estamos nós, sim, nós mesmos, os médicos, esse ou essa que se senta do outro lado da mesa, com os seus preconceitos, valores, “neuras”, etiquetas e demais. Conhecem-nos bem. As famílias percebem frequentemente que tardaremos pouco em interrompê-las quando começam a contar-nos o que lhes passa. Que andamos com falta de tempo. Nós somos conscientes às vezes de que não é fácil explorar novos campos de conhecimento nem novos modelos de educação quando temos à nossa frente uma família que vive no campo e é lacto-ovo-vegetariana, ou essa outra que chega depois de dar uma volta pela Internet. Mas tanto eles como nós de vez em quando temos a oportunidade de descobrir que existem algumas consultas que são sagradas e como tal, precisam parar o relógio e, porque não?, o mundo.

Todos juntos, famílias e profissionais, ganharíamos ao declarar o espaço onde desenvolvemos a nossa actividade clínica, espaço livre de chamadas telefónicas, de portas que se abrem sem avisar, de mal entendidos, de etiquetados diagnósticos e classificações. Muitas destas situações mutilam frases mágicas ou invadem a intimidade e a dor de uns olhos vermelhos que derramam lágrimas a borbotões.

Seria positivo expulsar deste espaço que é a nossa consulta a notoriedade desmedida, os paternalismos

contundentes e o egocentrismo. E cultivar a escuta activa, a empatia, a humildade e a sinceridade acima de tudo e por parte de todos, famílias e profissionais.

A consulta seria um meio que propiciaria o diálogo e a compreensão mútua, base para qualquer acto médico, onde se acolheria com cortesia e amabilidade, às pessoas que ali recorressem.

Nela se facilitaria que todos, profissionais e famílias, pudessem ouvir-se com tranquilidade, olhar-se nos olhos com interesse legítimo e confiança. Colocar-se-iam com isso os cimentos para uma comunicação eficaz e de qualidade e desse modo a nossa consulta seria isso: lugar de encontro.

Se o médico torna mais suas as dúvidas e temores de pais e mães, indaga melhor nas suas expectativas e partilha as suas descobertas, facilita-se o entendimento mútuo. Assim se eliminaria essa possível desconfiança frente a pais que “sabem muito”, e se substituiria pelo assombro de descobrir o que o interesse legítimo pelos seus filhos os levou a investigar.

O médico poderia propor e negociar, pois desta forma, às vezes, o cumprimento do tratamento recomendado é muito melhor. Ofereceria às famílias mais ferramentas para que tomem decisões, e menos receitas de medicamentos, só as necessárias. Estar-se-ia tão atento às emoções como às palavras, à música como à letra.

As famílias recorreriam com alegria, confiança e iniciativa a esse encontro emocionante, que, ainda que repetido às vezes até à saciedade, é novo, desenvolve-se e termina cada vez de forma distinta. Elas deveriam questionar-se sobre o que querem obter de cada encontro, delinear previamente os objectivos a conseguir, anotar as dúvidas a perguntar e colocar nesse momento, porque não?, as angústias e frustrações relacionadas com a educação dos seus filhos.

Alguém disse uma vez que o diálogo é o melhor caminho para solucionar os problemas, e disso, de problemas, sabemos muito, tanto as famílias como os profissionais de saúde. Quem sabe se seria bom que tentássemos converter os nossos encontros em momentos “especiais”, onde flua

a comunicação amável e respeitosa, onde o tempo se congele sem nos importarmos demasiado que o reino da não comunicação siga girando e girando, aí fora, com os seus miseráveis “minutinhos”. Assim todos sairíamos da consulta enriquecidos e fortes. Quem sabe se deveríamos (pediatras e famílias) exigir às administrações um pouco mais de tempo, e um ambiente mais amável, para que este encontro facilite a autêntica Medicina, como ciência e arte, e possa ser um caminho de colaboração e crescimento para todos.