

“HABILIDADES DE COMUNICAÇÃO NA RELAÇÃO FARMACÊUTICO-USUÁRIO: ESTRATÉGIAS PARA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO”

Gomes, MR¹

Efing, LMAC²

¹ Farmacêutica Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde do Idoso da Pontifícia Universidade Católica do Paraná/ Santa Casa de Curitiba. E-mail: mariana.gomes@pucpr.br

² Preceptora da Área de Farmácia do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde do Idoso Pontifícia Universidade Católica do Paraná / Santa Casa de Curitiba. Professora do Curso de Graduação em Farmácia da PUC-PR. E-mail: luiza.efing@pucpr.br

RESUMO

Atualmente discute-se a necessidade de humanizar o cuidado, a assistência e a relação com o usuário do serviço de saúde. A humanização também pode ser entendida como uma mudança de visão e atitude dos profissionais ao prestarem serviços aos usuários com o objetivo de resgatar a integralidade do cuidado ao indivíduo. A profissão farmacêutica tem respondido a essas necessidades voltando-se a prática de cuidados farmacêuticos. O presente trabalho apresenta uma reflexão sobre a importância das habilidades de comunicação na relação farmacêutico-usuário para desenvolver um atendimento humanizado. Utilizou-se o método exploratório e descritivo, através de revisão de literatura. Os descritores utilizados foram: humanização, comunicação em saúde e cuidado farmacêutico. Verificou-se que o atendimento humanizado pressupõe estreitamento do vínculo entre usuário e profissional de saúde, sendo a comunicação imprescindível para estabelecer essa relação. A escuta ativa é essencial para compreender a realidade do usuário, bem como suas preocupações relacionadas à doença ou tratamento e então elaborar um plano farmacoterapêutico que atenda às suas necessidades. Os problemas relacionados à farmacoterapia devem ser analisados evitando ameaças e julgamentos. Além disso, o profissional deve acolher o usuário, criando condições para que exerça sua autonomia e deve estimular seu protagonismo frente à sua condição de saúde.

Palavras-chave: Comunicação em saúde. Cuidado farmacêutico. Humanização.

Área de Concentração: Farmácia

Modalidade: Pôster