

Escala para Avaliação de Competências
Comunicacionais nos Cuidados Farmacêuticos

GUIA

para Docentes de Farmácia



Ficha Catalográfica
Preparada pela Faculdade Pernambucana de Saúde

S586g Silva, Aline Dayse da

Guia para docentes de farmácia: escala para avaliação de competências comunicacionais nos cuidados farmacêuticos. / Aline Dayse da Silva, Flávia Patrícia Morais de Medeiros, Ana Rodrigues Falbo, Elisângela Christiane Barbosa da Silva Gomes. – Recife: Do Autor, 2019.

10 f.: il.

Material didático e instrucional, 2019.
ISBN: 978-85-5663-012-4

1. Guia - farmácia. 2. Cuidados farmacêuticos. I. Medeiros, Flávia Patrícia Morais de. II. Falbo, Ana Rodrigues. III. Gomes, Elisângela Christiane Barbosa da Silva. IV. Título.

CDU 615.1(036)

Organização do guia

Este guia possui as seguintes sessões:

Importância do desenvolvimento de competências comunicacionais na orientação farmacêutica durante a formação

Destinada a explicar a necessidade de avaliar tais competências do futuro profissional farmacêutico.

Apresentação do guia

Destinada a definir como esse guia foi elaborado e os resultados esperados com a sua utilização.

Organização da escala de avaliação

Destinada a orientar como esse material deve ser utilizado.

Interpretação dos resultados

Destinada a orientar como interpretar os resultados após a aplicação do instrumento.

Anexo

1- Escala para Avaliação de Competências Comunicacionais nos Cuidados Farmacêuticos - Versão para utilização por docentes.

Introdução

Importância do desenvolvimento de competências comunicacionais na orientação farmacêutica durante a formação

A troca de informações entre o farmacêutico e o paciente em torno dos medicamentos pode trazer resultados positivos no tratamento das doenças de diversas maneiras, por exemplo: há a possibilidade de minimizar mal-entendidos e prevenir o uso irracional dos fármacos. Esse crescente avanço de informações sobre os medicamentos vem aumentando a satisfação de usuários dos serviços da Assistência Farmacêutica, motivando-os a tomarem seus medicamentos de forma mais racional¹¹². Desta forma, além de possuir competências clínicas eficientes, os farmacêuticos devem desenvolver habilidades para se comunicarem da melhor forma com pacientes e/ou seus responsáveis³¹⁴. As competências comunicacionais envolvem um complexo de questionamentos, escuta ativa, empatia e esclarecimentos sobre qualquer dúvida⁵¹⁶.

É necessário que haja treinamentos para desenvolver competências fundamentais para a comunicação, e a qualidade destas, influencia os resultados positivos na relação dos pacientes com profissionais de saúde⁷. Além disso, essas habilidades podem e devem ser treinadas, ensinadas e aprendidas⁷¹⁸.



Na Resolução nº 6, de 19 de outubro de 2017, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) do Curso de Graduação em Farmácia consta no art.4º, no item XIII, que é necessária a incorporação da comunicação em suas diferentes formas, com aplicabilidade nas relações interpessoais, pautada pela interação, participação e diálogo, tendo em vista o bem-estar do indivíduo, da família e da comunidade. Assim, o estudante precisa ter acesso desde cedo a estratégias para o desenvolvimento de competências comunicacionais que fortaleça a relação com o paciente através do diálogo⁹. Apesar disso, ainda são escassas as publicações sobre o desenvolvimento de competências comunicacionais na orientação farmacêutica durante a formação acadêmica desses profissionais¹⁰, por isso, há inquietações quanto à avaliação dos conteúdos e métodos para o ensino dessas competências.



Também existem preocupações como elas estão sendo construídas e avaliadas durante a atuação profissional, porque compreende-se que devem ser adquiridas durante a graduação^{11,12}. Deste modo, evidencia-se que há necessidade de adquirir mais ferramentas avaliativas de conteúdos educativos para facilitar o processo do desenvolvimento comunicacional para farmacêuticos. Esses novos recursos devem ser bastante utilizados para educação em saúde contribuindo para a melhoria das condições de vida e saúde da população¹³.



Esse guia para a aplicação de uma escala de avaliação de competências comunicacionais nos cuidados farmacêuticos oferece mais um método para avaliação de tais competências, e tem o objetivo de identificar fragilidades e implementar melhorias nos programas educacionais que colaboram com o desenvolvimento de competências comunicacionais na formação profissional do farmacêutico.

Apresentação do guia

A partir da pesquisa intitulada “Elaboração e Validação de Conteúdo e Semântica de um Instrumento para Avaliação de Competências comunicacionais na Orientação Farmacêutica”, realizada por Aline Dayse da Silva, Flávia Patrícia Morais de Medeiros, Ana Rodrigues Falbo e Elisângela Christiane Barbosa da Silva Gomes, produto do Mestrado Profissional em Educação para o Ensino na Área de Saúde – Faculdade Pernambucana de Saúde, até então, o primeiro de caráter autoavaliativo que poderá mensurar pela percepção dos próprios farmacêuticos e/ou estudantes as fragilidades no processo de desenvolvimento de competências comunicacionais na orientação farmacêutica durante a sua formação, foi possível criar este outro produto técnico adaptando o instrumento para uma versão que poderá ser utilizada como guia por docentes dos cursos de farmácia para avaliar as competências comunicacionais nos cuidados farmacêuticos dos discentes. Este guia tem como objetivo instruir os docentes a utilizar e interpretar os resultados da escala para a avaliação de competências comunicacionais nos cuidados farmacêuticos, possibilitando identificar fragilidades no processo do desenvolvimento de tais competências em diferentes cenários de práticas.

Organização da escala de avaliação

O instrumento possui três domínios: conhecimentos, habilidades e atitudes. A chave de respostas é organizada de acordo com a escala de Likert¹⁴ em:

- (1) Muito insatisfatório, (2) Insatisfatório, (3) Parcialmente satisfatório, (4) Satisfatório, (5) Muito satisfatório.

A ferramenta possui 24 itens e a duração de cada sessão da avaliação vai depender do perfil do paciente que irá receber as orientações farmacêuticas.

Dimensão do conhecimento:

Conhecimentos: afirmativas relacionadas com as informações básicas sobre o que é necessário para o profissional farmacêutico iniciar a conversa, sobre as informações que devem ser passadas para o paciente sobre o uso racional dos medicamentos e também sobre itens comportamentais que o farmacêutico precisa ter para criar uma relação saudável com o paciente.

Você deve marcar cada assertiva de acordo com a medida que se aplica ao estudante, marcando o número correspondente à sua opinião. Deve ser marcado apenas um número para cada item do instrumento.

Legenda:

1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. parcialmente insatisfatório	4. Satisfatório	5. Muito Satisfatório
-------------------------	-------------------	--------------------------------	-----------------	-----------------------

Conhecimentos:	1	2	3	4	5
1. O estudante inicia a conversa com o (a) paciente e/ou responsável, perguntando o seu nome, se apresenta, informa a sua profissão e o objetivo da conversa.					
2. O estudante demonstra conhecimento de que o farmacêutico precisa fornecer todas as informações necessárias para os (as) pacientes. (Explicando desde a indicação do medicamento, como usá-lo, como armazená-lo em casa, e como descartá-lo corretamente).					
3. Antes de começar o aconselhamento, o estudante compreende que é necessário que se pergunte ao paciente e/ou responsável se é a primeira vez que ele (a) irá utilizar o medicamento e pedir para que ele (a) mostre como se deve usá-lo, prestando atenção no seu conforto e em sua privacidade.					
4. O estudante se informa com o (a) paciente e/ou responsável se ele (a) entendeu como utilizar os medicamentos após a conversa com o médico.					
5. O estudante sabe que o farmacêutico precisa ouvir ativamente, adaptar a linguagem de forma específica, respeitar o gênero, permitir que o (a) paciente/ou responsável complete suas falas. (ex.: contato visual, confirmação verbal, feedback não verbal).					

Habilidades: afirmativas com conteúdos que podem demonstrar como o profissional deve interagir com o paciente/cuidador para desenvolver um diálogo, conhecer a história do paciente, adequar a farmacoterapia com a rotina do usuário dos medicamentos, como podem checar se as informações dadas foram compreendidas, como podem fornecer essenciais sobre todos os cuidados com o uso de medicamentos.

Atitudes: essas afirmativas foram elaboradas para confirmar a execução eficiente dos conhecimentos e das habilidades nas atividades de orientação farmacêutica aos pacientes.

Você deve marcar cada assertiva de acordo com a medida que se aplica ao estudante, marcando o número correspondente à sua opinião. Deve ser marcado apenas um número para cada item do instrumento.

Legenda:

1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. parcialmente insatisfatório	4. Satisfatório	5. Muito Satisfatório
-------------------------	-------------------	--------------------------------	-----------------	-----------------------

Habilidades e Atitudes	1	2	3	4	5
6. Para desenvolver um diálogo com um (a) paciente e/ou responsável, o estudante procura conhecer toda a sua história, avalia suas necessidades, crenças (religião), sentimentos, preocupações e o seu conhecimento sobre os medicamentos e sua doença.					
7. Pergunta se o (a) paciente está tendo problemas em tomar os medicamentos como prescritos.					
8. Procura adequar a farmacoterapia a rotina diária do (a) paciente.					
9. Utiliza estratégias para verificar se as informações fornecidas, pelo (a) paciente e/ou responsável, de fato, estão relacionadas com o uso do medicamento, como por exemplo: uma possível reação adversa ou efeito colateral, desconfortos...					
10. Certifica-se se o médico explicou as precauções que o (a) paciente deve ter durante o uso de alguns medicamentos.					
11. Apóia e elogia as informações corretas, corrige as incorretas e adiciona as que foram omitidas.					
12. Conduz a orientação na direção da negociação e discussão com o (a) paciente e/ou responsável.					
13. Reforça ao paciente e/ou responsável o nome, a indicação, a posologia e a via de administração de cada fármaco e dar outras instruções, se necessário.					
14. Sobre os fatores que influenciam a adesão ao tratamento medicamentoso, pergunta como o (a) paciente está tomando seus medicamentos e se ele sabe o porquê do tratamento ter sido prescrito.					
15. Pergunta ao paciente se quando ele (a) está sem sintomas aparentes, ele (a) para de tomar seus medicamentos.					
16. Sobre a utilização dos medicamentos, realiza a orientação nesta sequência: primeiro informa os benefícios da utilização correta, e apenas depois discute com o (a) paciente e/ou responsável sobre os efeitos adversos que podem aparecer. Exceto quando o paciente já inicia a conversa questionando os efeitos adversos; nesse caso, trata dos efeitos adversos e enfatiza os benefícios, dando ênfase, em sua fala.					

Você deve marcar cada assertiva de acordo com a medida que se aplica ao estudante, marcando o número correspondente à sua opinião. Deve ser marcado apenas um número para cada item do instrumento.

Legenda:

1. Muito insatisfatório	2. Insatisfatório	3. parcialmente insatisfatório	4. Satisfatório	5. Muito Satisfatório
-------------------------	-------------------	--------------------------------	-----------------	-----------------------

Habilidades e Atitudes	1	2	3	4	5
17. O estudante presta orientações sobre o que deve ser feito se os efeitos adversos não desaparecerem ou se tornarem intoleráveis.					
18. Explica ao paciente quanto tempo leva para o medicamento fazer efeito e a expectativa média da duração desse efeito no organismo.					
19. Informa as possíveis interações medicamento-medicamento, medicamento-alimento, medicamento-chás, medicamento-álcool e outras drogas, e medicamento-doença com os (as) pacientes e/ou responsáveis.					
20. Explica o que o (a) paciente deve fazer caso ele (a) se esqueça de tomar o medicamento.					
21. Realiza orientações de forma escrita ou utiliza pictogramas e/ou outras estratégias (uso de desenhos, códigos, etiquetas...) para melhorar a compreensão pelo (a) paciente.					
22. Pergunta se o (a) paciente está disposto e apto a aderir ao tratamento da forma aconselhada e se ele (a) precisa de mais orientações.					
23. Pergunta ao paciente e/ou responsável quando será a volta do (a) paciente ao médico para traçar um melhor plano de cuidado.					
24. Certifica-se se o (a) paciente e/ou responsável entendeu o que foi conversado, utilizando perguntas estratégicas que possam confirmar esse entendimento.					

Interpretação dos resultados

A verificação dos resultados da avaliação de assertivas do tipo Likert deve ser obtida por meio do Ranking Médio (RM), relacionado à frequência das respostas obtidas, considerando valor menor que 03, insatisfatório e, maior que 03, satisfatório. O valor 03 deve ser considerado regular.

Referências

- 1- Okumura LM, Rottal I, Correr CJ. Assessment of pharmacist-led patient counseling in randomized controlled trials: a systematic review. *Int J Clin Pharm*, 2014, 36:882–891.
- 2- Ax F, Branstad JO, Westerlund T. Pharmacy counselling models: a means to improve drug use. *J Clin Pharm Ther*, 2010, 35:439–451.
- 3- Murad MS, Chatterley T, Guirguis LM. A meta-narrative review of recorded patient-pharmacist interactions: exploring biomedical or patient-centered communication? *Res Social Admin Pharm*. 2014;10:1 20.
- 4- Watermeyer J. "Now here come the pills that are going to save your life": pharmacists' discussions of antiretroviral drugs in a context of life and death. *AIDS Care*. 2011;23:807 813.
- 5- Hargie ODW, Morrow NC, Woodman C. Pharmacists' evaluation of key communication skills in practice. *Patient Educ Couns*. 2000;39(1):61-70.
- 6- Bachmann C, Abramovitch H, Barbu CG, et al. A European consensus on learning objectives for a core communication curriculum in health care professions. *Patient Educ Couns*. 2013;93(1):18-26.
- 7- Kurtz S, Draper J, Silverman J. Teaching and learning communication skills in medicine. 2nd ed. London: Radcliffe Publishing; 2005;1-369.
- 8- Planas LG, ErNL. A systems approach to scaffold communication skills development. *Am J Pharm Educ*. 2008;72(2):35.

- 9- Ministério da Educação, Conselho Nacional de Educação, Câmara de Educação Superior; Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Farmácia e dá outras providências. Resolução nº 6, de 19 de outubro de 2017.
- 10- Greenhill N, Anderson C, Avery A, Pilnick A. Analysis of pharmacist-patient communication using the Calgary-Cambridge guide. *Patient Educ Couns*. 2011;83(3):423–31.
- 11- Rider EA, Keefer CH. Communication skills competencies: definitions and a teaching toolbox. *Med Educ*. 2006;40:624–9.
- 12- Fragstein M, Silverman J, Cushing A, Quilligan S, Salisbury H, Wiskin C. UK. consensus statement on the content of communication curricula in undergraduate medical education. *Med Educ*. 2008; 42:1100–7.
- 13- Salci MA, Maceno P, Rozza SG, Silva DMGV, Boehs AE, Heidemann ITSB. Health education and its theoretical perspectives: a few reflections. *Texto Contexto Enferm*[Internet]. 2013[cited 2017 Jan 12];22(1):224-30.
- 14- Likert R. A technique for the measurement of attitudes. *Archives in Psychology*, 1932; 140, p.1- 55.

Elaboração

Aline Dayse da Silva

Farmacêutica, Mestre em Educação para o Ensino na Área de Saúde
(Faculdade Pernambucana de Saúde)
Docente do Curso de Farmácia
(Faculdade Pernambucana de Saúde)

Flávia Patrícia Morais de Medeiros

Farmacêutica, Doutora em Ciências Farmacêuticas
(Universidade Federal de Pernambuco - 2010)
Coordenadora do Curso de Farmácia
(Faculdade Pernambucana de Saúde)
Docente do Mestrado Profissional em Educação para o Ensino na Área de Saúde.

Ana Rodrigues Falbo

Médica, Doutora em Saúde Pública
(Escola Nacional de Saúde Pública -2003)
Coordenadora do Comitê de Desenvolvimento Docente
(Faculdade Pernambucana de Saúde)
Docente do Mestrado Profissional em Educação para o Ensino na Área de Saúde.

Elisângela Christiane Barbosa da Silva Gomes

Farmacêutica, Doutora em Ciências Farmacêuticas
(Universidade Federal de Pernambuco – 2007)
Docente do curso de Farmácia
(Faculdade Pernambucana de Saúde)