

## *O Silêncio da Comunicação em Saúde*

 *Beatriz Barrocas Costa*

*costabtz@gmail.com*

<https://orcid.org/0000-0003-0016-3363>

*ISCAP, Instituto Politécnico do Porto*

### **Resumo**

O vínculo entre as áreas de saúde e comunicação constituem cada vez mais uma realidade. Contudo, tal como em tudo, surgem sempre obstáculos a superar. Neste artigo, apresento a minha opinião sobre como surgiram as necessidades que deram origem a este vínculo, assim como os seus obstáculos e forma sobre como poderão ser eliminados, sem deixar de ponderar sobre se esta realidade constitui ou não uma tendência. A linha de pensamento têm como foco o reforço e afirmação da importância da Comunicação, assim como a consciencialização dos profissionais de saúde para o mesmo efeito.

**Palavras-chave:** Comunicação, Saúde, Necessidades, Tendência, Silêncio

### **Abstract**

The link between the areas of health and communication is increasingly a reality. However, as with everything, there are always obstacles to overcome. In this article, I present my opinion on how the needs that gave rise to this bond arose, as well as its obstacles and ways in which they can be eliminated, while considering whether or not this reality constitutes a trend. The line of thought focuses on reinforcing and affirming the importance of Communication, as well as raising the awareness of health professionals for the same purpose.

**Keywords:** Communication, Health, Needs, Trend, Silence,

## O Silêncio da Comunicação em Saúde

A comunicação tem se tornado uma área cada vez mais importante, tendo ganho, segundo os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS) (Comunicação em Saúde, 2019), “uma importância crescente” na área da saúde nos últimos anos. A necessidade de uma comunicação eficaz era já sentida por este setor há vários séculos, no entanto o vínculo entre ambas áreas é recente e frágil, apesar da importância que acarreta.

O desenvolvimento e a aposta nesta competência permite promover mudanças positivas em contexto hospitalar, desde a construção de relações com os media, melhor formação das equipas e profissionais, assim como a comunicação com o utente. Segundo Frederico Lopes (Lopes, 2020), “vários são os estudos que relacionam uma melhor comunicação com o aumento da qualidade e segurança dos serviços de saúde”, no entanto, face ao reconhecimento do seu impacto, ainda era ouvido muito silêncio.

Existem diversas escalas e teorias, cujo fundamento são as necessidades humanas. No meu prisma, estas mantêm-se as mesmas desde os seus primórdios, porém, não as identificávamos pela ausência de estímulos. Conforme surgem novas respostas, novas formas de agir e pensar, surgem também novas necessidades, que apenas nos parecem isso mesmo, novas, mesmo que tenham estado sempre presentes, sem que nos apercebêssemos.

O Protocolo da Triagem de Manchester (História do Protocolo da Triagem de Manchester, s.d.) é um excelente exemplo deste fenómeno. Este surgiu com o objetivo de estabelecer normas de triagem para médicos e enfermeiros estarem em sintonia e darem a devida resposta aos doentes, com base na determinação do seu risco clínico (necessidade). Representa, assim, uma solução simples, que através de uma escala de cores, que varia da cor vermelha à azul, simbolizam casos de “emergência” e “não urgente”, respetivamente. Não obstante, informa o profissional de saúde sobre a prioridade clínica do doente (resposta).

Outro exemplo a destacar é o de Maslow (Escaleira, 2016) e a sua pirâmide das necessidades, que tanto se ouve a falar. Esta encontra-se dividida em 5 partes que traduzem, de forma hierárquica, a prioridade de cada necessidade, sendo a sua urgência progressivamente menor desde a base até ao topo. Deste modo, na base encontramos as necessidades fisiológicas, relacionadas com o ser humano a nível biológico, enquanto no topo se localizam as de autorrealização.

A comunicação é algo que se manifesta em tudo, mesmo quando não se manifesta em nada, é o grande poder de dizer tudo sem falar, ou de transformar simples palavras nas mais profundas emoções. Esta sempre esteve presente desde o início da Humanidade, podendo ser evidenciada através da evolução linguística até à atualidade e comprovada por meio de pinturas rupestres, por exemplo.

O mesmo acontece nos hospitais, apesar de que nem sempre é perceptível, verificam-se agora inúmeras carências a vários níveis, como materiais, tecnológicos, pessoais, fundos ou até comunicacionais (SICnotícias, 2022).

Antes de haver a presença de um profissional de comunicação nos hospitais, não estavam a ser utilizadas as melhores ferramentas para comunicar com o público externo e a comunicação interna era realizada apenas por administrativos sem formação para o efeito. Uma organização eficaz, tal como os seres humanos, detém necessidades, e a comunicação revela-se essencial para garantir uma resposta atempada às mesmas.

Creio que as necessidades, que de facto justificaram a implementação de um Gabinete de Comunicação (GC) em hospitais, foi precisamente as que formam agora as suas funções. Estas focam-se essencialmente em:

- Reforçar e difundir a imagem identificadora da organização;
- Produzir, monitorizar e promover eventos, campanhas e iniciativas;
- Estabelecer e gerir relações com os seus diversos públicos;
- Assessorar o Conselho de Administração;
- Acionar e gerir um plano de gestão de crise (sempre que for necessário);
- Promover e assegurar a participação do hospital e das respetivas unidades em eventos relevantes;
- Assegurar contactos bilaterais;
- Organizar e dinamizar os canais de comunicação internos e externos;
- Gerir e acompanhar as plataformas digitais (redes sociais, website, entre outras);
- Produzir materiais de informação;
- Produzir e editar boletins/newsletters.

Como mencionado, a Comunicação na área da Saúde tem-se tornado progressivamente uma componente importante, adjetivo visivelmente empregue, tendo em conta a crescente necessidade de ter um profissional de comunicação presente em hospitais. O seu papel, gradualmente reconhecido, e as formações nesta área, como parte dos planos de formação dos hospitais para os seus profissionais comprovam a sua relevância.

A pandemia veio acentuar este reconhecimento, devido ao impacto e procura da comunicação digital das organizações de saúde, por parte da sociedade em geral. Assim, esta comunicação tornou-se mais objetiva, coesa e direta.

Face à evolução, emergem inevitavelmente alguns obstáculos, que na minha perspetiva, recaem na ainda presente desvalorização da área e conseqüente gabinete pelos restantes departamentos. Acredito que estes não compreendem a área da Comunicação como elementar ao sucesso de uma organização e, por isso, não têm a preocupação de desenvolver uma relação de proximidade com o mesmo, obtendo como desfecho incoerências e informações que não são transversais, quer a nível interno ou externo.

A falta de articulação entre chefes de departamento/serviço e profissionais de saúde e os profissionais de saúde representa outro obstáculo. Quando

estes profissionais obtêm alguma novidade e não sentem que a devem comunicar ao GC, para além de impedir a sua divulgação não permitem o desempenho de um trabalho produtivo, e respetivo reconhecimento.

Penso que o motivo principal que despertou esta questão é o facto de os gabinetes serem ainda um conceito recente. Uma vez que os hospitais funcionaram tantos anos sem a sua colaboração, não lhes é atribuída a devida importância. Talvez este fator esteja relacionado com a associação negativa aos *media* ou a uma desconsideração do seu trabalho.

No meu entendimento, apesar do ainda visível silêncio e desarticulação entre departamentos, a sua melhoria constitui uma tendência que encontrará superação após uma prova de valor. Esta focar-se-á em muitas iniciativas e esforços de contacto constantes, que inicialmente serão sentidos pelo Gabinete como unilaterais, mas que obterão como desfecho um ótimo trabalho e a tal relação que se revelará uma mais-valia.

O Hospital do São João no Porto e o Hospital de Braga são dois exemplos de sucesso, estes deram a conhecer o seu potencial e atualmente os seus gabinetes são deveras reconhecidos (Publicidade, 2020), assim como o seu trabalho de referência para os restantes.

A existência de um GC em Hospitais constitui em si um sinal de evolução, visto que estes se revelam indispensáveis para a articulação entre todas as unidades. Mas também para diminuir, uma vez que a eliminação não é ainda possível, as barreiras que existem entre a área da saúde e a sociedade, aproximando-os e contribuindo para a literacia em saúde que, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS) (INSA), se define como “competências cognitivas e sociais e a capacidade dos indivíduos para ganharem acesso a compreenderem e a usarem informação de formas que promovam e mantenham boa saúde”.

Com todos estes aspetos em mente, acredito que GC sediados em hospitais, tal como a alteração de comportamentos e a implementação de uma comunicação eficaz, constituem, apesar dos obstáculos, uma tendência, considerando as evidências tangíveis e intangíveis, mas também por representar a descoberta de uma nova necessidade, cuja resposta/solução é possível fornecer. Deste modo, GC em silêncio não se voltarão a ouvir.

Assim, termino com uma reflexão, que acredito que resume não só as ideias relativas a este tema, como também enaltece uma perspetiva distinta sobre a evolução das necessidades que pode ser aplicada em qualquer contexto: *As necessidades surgem com o tempo e é este quem lhes dá resposta através da mudança.*

## Referências

- A Nova Pirâmide de Necessidades*. (s.d.). Obtido de CEERPARTNERS:  
<https://www.ceerpartners.com/single-post/2018/03/08/A-NOVA-PIR%C3%82MIDE-DE-NECESSIDADES>
- Comunicação em Saúde*. (23 de Abril de 2019). Obtido de <https://www.spms.min-saude.pt/2019/04/comunicacao-em-saude/>
- Escaireira, H. (23 de Maio de 2016). *Portefólio Psicologia*. Obtido de SAPOBOLGS:  
<https://portefoliopsicologiahelenaesc.blogs.sapo.pt/piramide-de-maslow-4308>
- História do Protocolo da Triagem de Manchester*. (s.d.). Obtido de Grupo Português de Triagem: <https://www.grupoportuguestriagem.pt/grupo-portugues-triagem/protocolo-triagem-manchester/>
- INSA. (s.d.). *LITERACIA EM SAÚDE*.
- Lopes, F. (20 de Agosto de 2020). *A Influência da Comunicação em Saúde*.
- Publicidade, M. &. (15 de Dezembro de 2020). *COMUNICAÇÃO DO HOSPITAL SÃO JOÃO PREMIADA PELA FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DOS HOSPITAIS*.
- SICnotícias. (24 de Janeiro de 2022). *Números de profissionais de saúde no SNS “ainda são inferiores às necessidades”*. Obtido de SIC notícias.