

GUIA DE REFERÊNCIA PARA COORDENADORES DE ESTUDOS

CONQUISTE O DESTAQUE NA PESQUISA CLÍNICA

VERA LORENTZ DE OLIVEIRA-FREITAS

RAFAEL LEAL ZIMMER (ORGANIZADORES)

E-BOOK
FORMATO PDF

PORTO ALEGRE 2023

SOFT SKILL

COMUNICAÇÃO EFETIVA

Para garantir boas relações interpessoais, em qualquer âmbito e cenário, várias habilidades são necessárias, mas uma delas é indispensável: uma comunicação assertiva e empática.

COMUNICAÇÃO EM PESQUISA CLÍNICA

● ISADORA VIEGAS

● TAIANE VIEIRA

Ao longo da vida, desenvolvemos e evoluímos em nossa comunicação de acordo com as experiências, ou seja, precisamos nos adaptar constantemente para acompanhar os nichos dos quais fazemos parte. Na vida profissional, por exemplo, é essencial aperfeiçoar a maneira como se fala e se escreve, inclusive para facilitar o entendimento entre a equipe.

Além disso, sabe-se que a comunicação pode ser formal ou informal, e às vezes tem-se dificuldade em identificar qual deve ser adotada em cada situação.

Então, para facilitar, lembre-se de avaliar com quem você está trocando informações, pois cada posição demanda uma forma de comunicação.

COMUNICAÇÃO COM O PARTICIPANTE DA PESQUISA

É importante confirmar com o participante a via preferencial de comunicação, a qual deve ser adaptada ao perfil socioeconômico e cultural. Nas mensagens a serem enviadas por serviços como SMS, WhatsApp ou por ligações telefônicas, pode-se adotar a comunicação informal.

Deve ser utilizada linguagem simples, clara e objetiva. As mensagens devem cativar e envolver o participante, mantendo-o engajado e interessado na participação do estudo. A interação deve ser empática e respeitosa, mantendo a equipe sempre próxima e acessível ao participante.



COMUNICAÇÃO ENTRE COLEGAS DA EQUIPE DE PESQUISA

Em geral, colegas da equipe de pesquisa trabalham durante longos períodos juntos. Nestes casos, também é adotada a comunicação informal. O WhatsApp é utilizado para troca de informações de forma mais rápida e facilita o dia a dia da equipe. No entanto, para assuntos mais importantes, deve-se priorizar a comunicação por e-mail.

Avalie os casos em que há necessidade de manter determinada formalidade, principalmente caso esteja se dirigindo ao investigador principal (PI, *principal investigator*) ou ao subinvestigador (Sub-I).

COMUNICAÇÃO COM PATROCINADORES E MONITORES

Nestes casos, a comunicação adotada deve ser formal e, preferencialmente, por e-mail, constituindo-se em uma forma de registrar e controlar as informações.

É recomendado que se faça uso da norma culta (atentando-se para o uso de letras maiúsculas no início das frases e em siglas, correta pontuação, gramática e concordância verbal).

E-mails são considerados documentos **oficiais do estudo** e, portanto, devem ser redigidos pensando-se nisso.

Os envolvidos em pesquisa clínica, em geral, mantêm contato com pessoas de diversos lugares do mundo. Assim, é importante manter a comunicação sempre abrangente, evitando abreviações e gírias, visto que estas podem ser interpretadas de formas diferentes de acordo com cada local.

Especialmente nesse caso, deve-se procurar manter uma padronização nos assuntos dos e-mails, identificando o protocolo (número e/ou acrônimo), o centro de pesquisa (sigla e/ou número) e, por fim, o tema que será abordado, focando o conteúdo na temática identificada.



Atentar sobre a importância de se verificar quem está recebendo a mensagem para não copiar pessoas erradas, monitores ou patrocinadores de outros estudos. Pessoas da equipe incluídas nas comunicações com o patrocinador precisam estar delegadas para o estudo.

Acima de tudo deve-se atentar para preservar a confidencialidade dos dados dos participantes de pesquisa, nunca incluindo o nome ou outra informação que os identifica (como número do prontuário, telefone, entre outras).

COMUNICAÇÃO COM OUTROS SETORES DA INSTITUIÇÃO

Cada estudo necessita que sejam realizados determinados exames, como, por exemplo, exames de imagem, testes de função pulmonar e eletrocardiogramas. Isso significa que os envolvidos na pesquisa clínica constituem uma equipe multidisciplinar que depende, não só da coordenação e da equipe médica, mas também de outros setores do hospital ou do centro de pesquisa no qual o grupo atua ou está vinculado.

Nesses casos, há a necessidade de se comunicar com esses setores para realizar o agendamento de cada exame; verificar a disponibilidade de horário por meio de ligações e, posteriormente, confirmar as combinações por e-mail, dando preferência à comunicação formal.

No papel de facilitadores, deve-se enfatizar as especificidades do protocolo e garantir que essas especificações sejam seguidas. Um exemplo de conduta a ser adotada neste sentido é o de incluir as especificações de aquisição de imagem ou *templates/check-lists* para dados que precisam ser obtidos nos exames e que devem constar nos laudos no mesmo e-mail que será enviado para realizar o agendamento ou a solicitação do exame. Dessa forma os profissionais de outros setores poderão realizar o exame com a garantia de que a equipe de pesquisa estará atenta para que se cumpram todos os critérios exigidos pelo protocolo.

Lembre-se que normalmente esses profissionais não trabalham exclusivamente na pesquisa e já têm a demanda assistencial de pacientes para resolver.

Independente da forma como se escreve ou se fala, a comunicação deve ser assertiva,^{1,2} isso significa que pela comunicação deve-se buscar se fazer compreender por meio do diálogo, de forma precisa. Deve-se escolher bem as palavras e a forma como utilizá-las, pois são essenciais para estabelecer e manter boas relações.

É importante obter o retorno de quem recebeu a informação para garantir que a mensagem enviada foi captada conforme era o esperado.

A comunicação é o norteador de qualquer relação humana, através dela nos expressamos e tomamos decisões. Além da comunicação virtual, a comunicação presencial também precisa ser desenvolvida para se tornar eficaz.

Caso sinta necessidade de aprimorar ainda mais essa habilidade, procure cursos para desenvolvê-la e continuar facilitando a troca de informações.

Seja formal ou informal, virtual ou presencial, busque sempre estabelecer uma comunicação assertiva! Ser enfático e demonstrar claramente suas ideias é fundamental.

REFERÊNCIAS

1. Governo do Distrito Federal. Protocolo de Atenção à Saúde. Segurança do paciente: comunicação efetiva. Comissão Permanente de Protocolos de Atenção à Saúde da SES-DF - CPPAS; 2019 [acesso em março de 2023]. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Seguran%C3%A7a+do+paciente+comunica%C3%A7%C3%A3o+efetiva.pdf>
2. Boaventura M. Comunicação efetiva: o que é e como aplicar no seu trabalho?. Acelerador de carreiras [Internet]; 06 de agosto de 2021 [acesso em fevereiro 2023]. Disponível em: <https://aceleradordecarreiras.com.br/comunicacao-efetiva>