

# DICAS PARA O SUCESSO NA ANAMNESE EM UMA CONSULTA VETERINÁRIA CONSIDERANDO OS TIPOS DE PROPRIETÁRIOS

Lidiane de Jesus Silva<sup>1</sup>, Ana Carolina Carneiro da Fonseca<sup>1</sup>, Fernanda Paula da Silva<sup>1</sup>, Thalise Gaio<sup>1</sup>, Franciele Beatriz Tuffi<sup>1</sup>, Rafael Stedile<sup>2</sup>, Simone Tostes Oliveira<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Acadêmicas do Curso de Medicina Veterinária da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

<sup>2</sup> Assessor Técnico CRMV-PR.

<sup>3</sup> Professora do Departamento de Medicina Veterinária da UFPR.

**Palavras-chave:** Anamnese, Tipos, Proprietários

## Introdução

O atendimento clínico realizado pelo médico veterinário possui inúmeras dificuldades, uma delas é a falta de informação sintomática dada pelo paciente. Logo, o diagnóstico ficará restrito, em princípio, aos sinais clínicos do paciente e às informações obtidas através do proprietário do animal.

Para adquirir essas informações é feita a anamnese que consiste em recordar o histórico, assim como hábitos do animal, ambiente em que vive e entre outros dados que possam ajudar no reconhecimento da doença ou problema em que o animal se encontra. Porém, o médico veterinário tem a difícil missão de obter as informações visto que existem vários tipos de proprietários e suas peculiaridades na ocasião da entrevista.

Esse trabalho tem a finalidade de orientar alunos de medicina veterinária com a rotina de um atendimento clínico no que se refere à conduta entre o médico veterinário e o proprietário na anamnese. O recurso educacional apresentado foi realizado em forma de mídia audiovisual com simulações de anamnese realizadas em um consultório veterinário com alguns tipos de proprietários.

## Anamnese

Na ocasião de se buscar uma anamnese eficiente, deve-se seguir algumas condições da entrevista que irão auxiliar na investigação do caso clínico. A vestimenta deve estar de acordo com o local de trabalho e é indicado utilizar um uniforme, tal como avental, roupa branca ou algo a seu critério caso possua um consultório. A apresentação formal e nominal ao proprietário é necessária, assim como um gesto de cumprimento, como um aperto de mão e um sorriso. Ao iniciar a entrevista assegure tranquilidade, evite interrupções, encoraje o proprietário a falar, mostre interesse na entrevista, tente organizar cronologicamente os fatos, sintetize, use linguagem verbal e corporal adequada, com contato visual e físico. Use silêncio em questões polêmicas, como por exemplo, "Este animal só me incomoda, eu queria me livrar dele". Evite perguntas que inibam ou induzam a

resposta, como por exemplo, “Vocês não deram nenhuma medicação para a Laika depois do acidente, ou deram?” (usando expressão de repreensão). Este tipo de questionamento pode estimular a omissão de informações. Prefira perguntar em tom normal “Foi dado alguma medicação para Laika após o acidente? Ela tomou alguma coisa?”. Use questionamento direto (“onde”, “como” e “quando”). Evitar “por que” (geralmente não auxilia no diagnóstico). Quando a resposta for inadequada ou conflitante – reformule a pergunta, como por exemplo, “Então a Laika não está comendo direito? Fale-me mais sobre como ela está comendo”. Use palavras do conhecimento do cliente para evitar confusões em relação ao significado. Caso haja dúvida se o cliente compreendeu o termo, reformule a pergunta, para evitar obter uma informação com dados equivocados. Por fim, explique os procedimentos que irá fazer, na ocasião dos exames físicos e/ou complementares, explicar o que será feito e avaliar se o procedimento poderá gerar desconforto e atrapalhar o trabalho, a depender do tipo de proprietário, solicitando sua ausência.

## **Proprietários**

É comum que alguns proprietários omitam informações, principalmente em relação à vacina, vermífugo, alimentação e tempo de evolução da afecção, como uma tentativa de passar a impressão de mais zeloso. Existem alguns tipos mais comuns, que já foram estudados e serão abordados a seguir.

### *a. Loquaz - “falador”*

Falam mais que o necessário e tentam conduzir a entrevista a seu modo, com longas e minuciosas respostas. Neste caso, interrompa gentilmente e faça perguntas diretas que retornem ao tema direcionando a anamnese, evitando perguntas amplas e com longo silêncio entre elas. Se ainda assim persistir a dificuldade na entrevista a solução é ceder, aceitando o andamento imposto pelo proprietário, evitando que a entrevista se torne um embate.

### *b. Tímido*

Normalmente são proprietários humildes, de baixo poder aquisitivo e/ou educacional. São bastante sensíveis à posição de autoridade do entrevistador e outras circunstâncias, como o ambiente do consultório, secretárias, equipamentos tecnológicos, entre outros, o que poderia levá-los a mudar suas respostas. Portanto, opte por perguntas direcionadas e use linguagem simples e seja gentil, para evitar que se sintam intimidados.

c. Hostil - “agressivo”

Podem apresentar-se como altivos, irônicos, exigentes e/ou agressivos. Alguns não falam durante a anamnese ou fazem comentários inoportunos. O clima que predomina é de tensão e desconfiança. O veterinário deve se posicionar de maneira profissional (racional), evitando alterar-se emocionalmente, ignorando as indelicadezas do proprietário, e principalmente, não descontando sobre o animal. Nunca se coloque na defensiva e nem revidе as hostilidades. Prossiga a entrevista restringindo as perguntas ao histórico da doença do animal. Em alguns casos, faça a pergunta direta sobre “O que você pensa que está errado?”

d. Insaciável - “indagador” “perguntador”

Nunca estão satisfeitos com as explicações, ainda que suas dúvidas já tenham sido devidamente esclarecidas pelo entrevistador. Muitas vezes as perguntas que fazem não estão relacionadas à doença atual. Não deixe inverter a entrevista, assuma uma conduta firme.

e. Agradável – tenta passar a imagem de “zeloso e preocupado”

As respostas muitas vezes são as que eles acreditam que o veterinário gostaria de ouvir, ao pensar que o veterinário dará maior atenção ao animal se este simpatizar mais com seu proprietário. É importante manter a atenção sendo objetivo e prático e focar no problema do animal.

f. Omisso - “não-sei”

Responde geralmente que o animal não é seu e para praticamente todas as perguntas diz que não sabe nada sobre ele. Geralmente o proprietário não se interessa e nem quer assumir mais responsabilidades com o animal. Não quer gastar, nem se incomodar. Muitas vezes já está decidido pelo sacrifício do animal ou por seu abandono, independente das possibilidades de sucesso que o tratamento proposto ao animal possa ter.

g. Anjo-da-Guarda “protetor”

Situação em que o animal é encontrado abandonado. Quem o trouxe não sabe exatamente o histórico do animal, o que dificulta bastante a obtenção de informações na entrevista. A “pena excessiva” é uma característica encontrada, geralmente, nestes responsáveis, dificultando a realização de alguns procedimentos necessários por parte do veterinário (tais como colocação de mordaça, aplicação de medicamentos, etc), neste caso o entrevistador pode convidá-los gentilmente a se retirar durante os procedimentos. Outro problema encontrado é que muitos desses “protetores” acreditam que fizeram a parte deles

levando o animal para o atendimento, mas não se responsabilizam pelos custos, não raro, transferindo tal responsabilidade ao veterinário.

#### h. Cliente on-line

Tenta conseguir o diagnóstico e o tratamento do seu cão via telefone, argumentando ser um problema simples ou devido a falta de tempo para se deslocar até o consultório. O que meu cão pode ter, doutor? Explique que existe a necessidade de examinar primeiramente o cão, mas se ainda houver insistência, dê uma dúzia de possibilidades de diagnósticos e umas vinte possibilidades de tratamento, em um só fôlego, ou ainda procedimentos inviáveis de serem realizados senão pelo veterinário. Isto possivelmente desestimulará o proprietário a continuar perguntando. Além do telefone, a mesma situação atinge outras mídias eletrônicas, como mensagens instantâneas, *sites* de internet e redes sociais, devendo o veterinário sempre esclarecer a necessidade da presença do animal, caso contrário, o profissional incorre em infração pelo - Código de Ética do Médico Veterinário, Cap. IV - Do Comportamento Profissional - Art. 13. É vedado ao médico veterinário: XV- receitar sem prévio exame clínico do paciente \*.

### **Conclusão**

Em razão da busca pela melhor anamnese para se obter o diagnóstico do animal é importante uma relação de comunicação saudável entre proprietário e médico veterinário. Como visto anteriormente, existem diversos tipos de proprietários e o médico veterinário necessita saber se portar para com cada um deles. Além disso é preciso levar em conta visões filosóficas, culturais e religiosas no intuito de compreender a postura do proprietário em relação aos seus animais. Apesar da necessidade de expormos todas as possibilidades aos proprietários, a compreensão de suas visões facilita a comunicação e decisão de conduta, principalmente em situações difíceis como doenças terminais, eutanásia ou óbito.

### **Referências**

FEITOSA, F.L.F. Introdução à semiologia. In: Semiologia Veterinária: A arte do diagnóstico. 3 ed. São Paulo: Roca. 2014. Cap 1, pg 1 - 19

\*Disponível em: <<http://portal.cfmv.gov.br/portal/uploads/codeticacfmv.pdf>>. Acesso em 01 ago. 2015