



Usando o Método *Teach-Back*

O método *teach-back* é uma forma de verificar a compreensão solicitando ao paciente que declare em suas próprias palavras o que eles precisam saber ou fazer sobre sua saúde.

É uma forma de confirmar que o profissional de saúde realizou as orientações de maneira que seus pacientes compreendem-o. O método *show-me* permite confirmar que os pacientes são capazes de seguir instruções específicas (por exemplo, como usar um inalador).

Os métodos *teach-back* e *show-me* podem ajudá-lo:

- ✓ Melhorar a compreensão e adesão do paciente;
- ✓ Diminuir chamadas e compromissos cancelados;
- ✓ Melhorar a satisfação e os resultados dos pacientes;

Experimente o Método *Teach-back*

- ✓ Tenha em mente que este não é um teste de conhecimento do paciente. É um teste de quão bem você explicou o conceito.
- ✓ Planeje sua abordagem e pense em como você pedirá aos seus pacientes para “ensinar de volta” a informação. Exemplo:

"Quero ter certeza de que eu expliquei as coisas claramente, então vamos rever o que discutimos. Pode descrever as três coisas que concordou em fazer para ajudá-lo a controlar o seu diabetes?"

- ✓ **Fragmente e Confirme** - Não espere até o final da visita para iniciar *teach-back*. Fragmente a informação e peça ao seu paciente que a repita várias vezes durante a visita.
- ✓ **Esclareça e verifique novamente** se o *teach-back* descobre um mal-entendido, em caso positivo, explique novamente utilizando uma abordagem diferente. Peça aos pacientes que voltem a ensinar novamente até que possam descrever as informações em suas próprias palavras. Caso utilizem as palavras do profissional de saúde no retorno da informação, atente-se, pois pode ser que o paciente não tenha entendido as orientações.
- ✓ **Comece devagar e use consistentemente**. No início, você pode tentar utilizar o método com o último paciente de do dia. Quando estiver confortável com a técnica, use o *teach-back* com todos, cada vez!
- ✓ **Prática** - vai levar um pouco de tempo, mas uma vez que é parte da sua rotina, o *teach-back* pode ser feito sem dificuldades e sem prolongar a visita.
- ✓ **Utilize o método *show-me*** ao prescrever novos medicamentos ou alterar uma dose. Exemplo:

“Tenho notado que muitas pessoas têm dificuldade em se lembrar de como tornar seu sangue mais fino. Você pode mostrar-me como você vai fazer isso?”

- ✓ **Utilize folhetos junto com o *teach-back***. Anote informações chave para ajudar os pacientes a se lembrar das instruções em casa. Aponte informações importantes revendo materiais escritos para reforçar a compreensão dos seus pacientes. Você pode permitir que os pacientes se refiram aos folhetos ao usar o *teach-back*, porém certifique-se que eles usam suas próprias palavras e não estão lendo o material de volta literalmente.

Promover o Uso de Teach-back

- ✓ Treinar pessoal não clínico. Os funcionários não clínicos que interagem com os pacientes também devem utilizar deste método. Por exemplo, o pessoal que faz agendamento de consulta pode usá-lo para garantir que os pacientes compreendam o que é exigido deles na próxima visita, como hora de chegada, documentação do seguro, jejum e detalhes sobre referências a outros clínicos.

- ✓ Compartilhe histórias e solicite que um profissional em cada reunião de corpo clínico relate sua experiência com o método.

- ✓ Acompanhe o seu progresso. A Escala de Convicção e Confiança deve ser preenchida antes de começar a usar o *teach-back* e após 2,6 e 12 meses para acompanhar o seu progresso. Calcular a porcentagem de pessoal que a completou pelo menos duas vezes nos últimos 12 meses. Os resultados podem ajudá-lo a identificar maneiras de construir confiança na utilização de *teach-back*.