

Princípios da Comunicação Humanizada

1. Fale com pessoas, não com doenças.

Atrás de cada alteração na boca existe uma pessoa, uma família, uma história e expectativas de vida.

Evite tratar o câncer apenas como uma doença. Lembre-se de que estamos falando de seres humanos.

2. Oriente sem causar medo.

O medo afasta as pessoas dos serviços de saúde.

Prefira incentivar a prevenção e o diagnóstico precoce em vez de utilizar mensagens alarmistas.

Evite frases como:

- "Isso pode ser câncer."
- "Você precisa procurar um especialista imediatamente."
- "Essa lesão é muito perigosa."

Prefira dizer:

- "Algumas alterações merecem uma avaliação profissional."
- "Caso essa alteração permaneça, procure um cirurgião-dentista."
- "O diagnóstico precoce aumenta as possibilidades de tratamento."

3. Nunca faça diagnóstico.

O Agente Multiplicador não realiza diagnóstico.

Mesmo que alguém mostre fotografias, vídeos ou relate sintomas, a orientação deve ser sempre a mesma:

"Somente um cirurgião-dentista, após avaliação clínica, poderá orientar adequadamente."

4. Não interprete fotografias.

É comum que pessoas enviem imagens pelas redes sociais.

Nunca diga:

- "Parece câncer."
- "Isso não é nada."
- "Fique tranquilo."

A resposta deve ser sempre educativa:

"Não é possível orientar por fotografia. Caso a alteração persista ou gere preocupação, procure um cirurgião-dentista para uma avaliação presencial."

5. Utilize linguagem simples.

Evite termos técnicos.

Substitua palavras complexas por expressões compreensíveis para qualquer pessoa.

Exemplo:

Ao invés de:

"Lesão potencialmente maligna."

Utilize:

"Algumas alterações na boca merecem atenção e avaliação profissional."

6. Evite exageros.

A prevenção deve ser estimulada por meio da informação, nunca pelo sensacionalismo.

Não utilize expressões como:

- "Doença devastadora."
- "Você pode perder a boca."
- "Todos estão em risco."

Prefira apresentar informações equilibradas e responsáveis.

7. Respeite quem está ouvindo.

Cada pessoa possui uma realidade diferente.

Alguns fumam.

Alguns utilizam próteses.

Alguns nunca foram ao dentista.

Evite julgamentos.

Oriente com respeito.

8. Valorize atitudes positivas.

Sempre destaque aquilo que a pessoa pode fazer.

Exemplos:

- realizar o autoexame da boca;
- visitar regularmente o cirurgião-dentista;
- manter hábitos saudáveis;
- proteger os lábios contra o sol;
- procurar avaliação quando perceber alterações persistentes.

A prevenção deve ser apresentada como uma atitude possível e acessível.

9. Utilize histórias com responsabilidade.

Histórias reais aproximam as pessoas do tema.

Entretanto:

- preserve a identidade dos pacientes quando necessário;
- utilize apenas relatos autorizados;
- respeite a dignidade das pessoas retratadas.

O objetivo é conscientizar, jamais explorar situações de sofrimento.

10. Lembre-se de quem você representa.

Ao participar do Programa Sorriso e Vida Brasil, você representa:

- sua Universidade;
- seus Professores;
- o Instituto Sorriso e Vida Brasil;
- a Odontologia.

Sua postura deve refletir ética, responsabilidade, respeito e compromisso com a promoção da saúde.
