



## A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFETIVA NO CONTEXTO HOSPITALAR

### *THE IMPORTANCE OF EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE HOSPITAL CONTEXT*

Flávio Rodrigues Medeiros<sup>1</sup>, Lívia Silva Souza<sup>1</sup>, Vanuzia dos Santos Ferreira<sup>1</sup>,  
Janaina Steger de Oliveira Costa<sup>1</sup>

#### **Resumo**

---

A comunicação é uma das mais importantes necessidades humanas. É um processo que torna a existência do homem em um ser social. Ser eficaz em comunicação, é uma habilidade necessária a ser adquirida pelos profissionais de saúde. Portanto, faz-se necessário identificar os fatores dificultadores da comunicação efetiva no contexto hospitalar. Certificamos que exercer a comunicação efetiva nesse ambiente que é tão plural, tem sido um grande desafio, uma vez que, a omissão de informação, a troca/passagem de plantão, bem como a própria cultura organizacional são fatores que dificultam uma comunicação eficaz. É de suma importância que toda a equipe multiprofissional de uma instituição de saúde compreenda a importância do processo de comunicação e seu impacto nas relações construídas entre pacientes, familiares e profissionais de saúde, como forma de melhorar a prática e maximizar o impacto positivo, prevenindo ou atenuando falhas de comunicação, contribuindo para o bem-estar e segurança dos pacientes.

**Palavras-Chave:** Comunicação Efetiva; Equipe Multiprofissional; Segurança do Paciente.

---

#### **Abstract**

*Communication is one of the most important human needs. It is a process that turns man's existence into a social being. Being effective in communication is a necessary skill to be acquired by health professionals. Therefore, it is necessary to identify the factors that hinder effective communication in the hospital context. We certify that exercising effective communication in this environment, which is so plural, has been a great challenge, since the omission of information, the exchange / shift change, as well as the organizational culture itself are factors that make effective communication difficult. It is extremely important that the entire multidisciplinary team of a health institution understand the importance of the communication process and its impact on the relationships built between patients, family members and health professionals, as a way of improving practice and maximizing the positive impact, preventing or mitigating communication failures, contributing to the well-being and safety of patients.*

**Keywords:** Effective Communication; Multidisciplinary Team; Patient Safety.

---

1. Curso de graduação em Gestão Hospitalar; Faculdade CEAFL; Goiânia/GO, Brasil.



## **Introdução**

Em uma época em que o desenvolvimento da ciência impressiona, nos esbarramos com os contratempos da comunicação. A comunicação é a forma com que indivíduos relacionam entre si, e deve ser conceituada, como um processo contínuo que compreende e compartilha as mensagens enviadas e recebidas favorecendo assim, a relação entre as pessoas, proporcionando uma troca entre elas e seu meio<sup>1</sup>.

Essencial na pluralidade das relações humanas, a comunicação é um processo por se constituir em um meio de informação, que consegue se exprimir de várias maneiras, como a forma não verbal, verbal e paraverbal, sendo excepcionalmente importante nas relações de trabalho de qualquer profissional, sobretudo aquelas que envolvem pacientes, familiares e profissionais de saúde<sup>2</sup>.

A comunicação é uma das mais importantes necessidades humanas depois da sobrevivência física. O homem necessita da comunicação, do mesmo modo que o corpo requer água e alimento para um bom funcionamento. É um processo que torna a existência do homem em um ser social. Portanto, conhecer os métodos de comunicação é fundamental para a atuação da equipe multiprofissional em ambientes de saúde, haja visto que as competências profissionais estão intimamente relacionadas à capacidade de interação do trinômio: paciente x família x equipe multiprofissional<sup>3</sup>.

Ser eficaz em comunicação, é uma habilidade necessária a ser adquirida pelos profissionais de saúde, pois ela contribuirá para o bem-estar e recuperação do paciente, evitando conflitos ou dúvidas sobre os procedimentos realizados ou a serem realizados. Um dos maiores inconvenientes que afetam a qualidade do atendimento ao paciente é a ineficiência da comunicação ou falta de comunicação entre as equipes multiprofissionais, impactando diretamente na saúde e segurança tanto dos pacientes quanto dos prestadores em saúde<sup>2</sup>.

A qualidade da comunicação na saúde é primordial para promoção da segurança do paciente pois as diversidades dos processos assistenciais evidenciam a importância de que a comunicação clara, objetiva e efetiva previne danos evitáveis ao paciente<sup>4</sup>. Em



2005, a *Joint Commission International*, elaborou seis metas para a segurança do paciente, entre elas: Identificar os pacientes corretamente; Melhorar a efetividade da comunicação entre profissionais da assistência; Melhorar a segurança de medicações de alta vigilância; Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto; Reduzir os riscos de infecções associadas aos cuidados de saúde; Reduzir o risco de lesões aos pacientes decorrentes de quedas<sup>5</sup>.

Nesse sentido, nos preocupamos sobremaneira com a segunda meta, em virtude de inúmeros problemas de comunicação existentes nos ambientes de saúde. A eficácia da comunicação diminui os erros na informação transmitida e garante o cuidado mais seguro ao paciente. Ruídos, interrupções e outras distrações podem prejudicar a comunicação clara de informações importantes sobre o paciente. Assim, as equipes médicas, de enfermagem, multiprofissional, farmácia, apoio diagnóstico e outros profissionais envolvidos no cuidado ao paciente devem adotar uma comunicação objetiva, completa e entendida por quem recebe a informação<sup>6</sup>.

O impacto de uma comunicação efetiva, clara e apropriada é benéfica na aderência e no tratamento, bem como no entendimento entre a equipe multiprofissional. Equipes que trabalham de forma adequada determinam estratégias de melhoria das habilidades comunicacionais e do trabalho em equipe. No Brasil, o Regulamento nº 1.377 de 9 de julho de 2013 GM / MS e o Regulamento nº 2.095 de 24 de setembro de 2013 aprova os protocolos básicos de segurança do paciente, dentre eles a comunicação efetiva. Essa ferramenta é indispensável para a segurança do paciente, pois o processo interativo entre profissionais de saúde, pacientes e familiares são essenciais para estabelecer a troca de informações<sup>7</sup>.

A segurança do paciente tornou-se uma preocupação em função dos efeitos resultantes dos danos decorrentes da assistência prestada, impactando assim não só o paciente, mas familiares e profissionais envolvidos no cuidado. Atualmente, esse assunto vem sendo discutido em congressos, publicações e organizações de saúde, na busca de



se colocar em cena a necessidade de aprimoramento na arte de se comunicar e entre outros aspectos, avançar em direção a melhor qualidade dos serviços de saúde<sup>5</sup>.

A comunicação efetiva e o trabalho da equipe multiprofissional na saúde são compreendidos como determinantes da qualidade e segurança do paciente. Sendo assim, a segurança do paciente constitui um dos grandes desafios dos cuidados de saúde atualmente, em razão disso objetiva-se que nas instituições de saúde, diminua os danos e riscos, assegurando o bem-estar do paciente que, quando alcançado, pode também diminuir o tempo de internação e tratamento<sup>5</sup>.

Nesse sentido, entre o conjunto de medidas para a garantia de uma assistência segura estão o seguimento de protocolos e a comunicação clara e objetiva entre os profissionais da saúde, de modo a minimizar erros nos cuidados. Faz-se necessário reforçar ainda, que a comunicação é o instrumento imprescindível para o processo de promoção da saúde, prevenção de doenças, recuperação, reabilitação e qualidade de vida do paciente. É por meio da comunicação, ou seja, do diálogo com o paciente e familiares que se consegue compreender sua história de vida, seu modo de ser, de pensar, de agir, de aceitar-se no ambiente onde vive. Dessa forma, será possível identificar fragilidades vivenciadas por eles, auxiliando na solução de diversidades e conflitos<sup>5</sup>.

A relevância desse tema, justifica-se pelo aumento das falhas de comunicação entre profissionais de saúde, paciente e familiar, como um dos principais contribuintes para a ocorrência de eventos adversos reduzindo assim a segurança do paciente. A comunicação ineficaz está associada as principais causas de eventos adversos na assistência e reverbera em cuidado inseguro<sup>3</sup>. Portanto, o objetivo desse estudo foi identificar os fatores dificultadores da comunicação efetiva no contexto hospitalar.

### **Metodologia**

Trata-se de um estudo bibliográfico, descritivo, exploratório. Após a identificação do tema, foram realizadas buscas em bases de dados virtuais como Scielo, Google Acadêmico e Biblioteca Virtual em Saúde. Descritores utilizados: comunicação em



saúde, segurança do paciente, comunicação efetiva, barreiras de comunicação, 26 artigos encontrados.

Após a seleção, 17 periódicos foram utilizados neste projeto. O próximo passo foi uma leitura exploratória das publicações submetidas de abril de 2013 a setembro de 2021 para descrever estudos retrospectivos em português. Como critérios de inclusão: Artigos publicados na íntegra em português descrevendo os temas referenciados indicados na base de dados nos últimos 08 anos, como critérios de exclusão: artigos em língua estrangeira, artigos duplicados, artigos que não tratem do tema proposto, publicados antes de 2013, e somente um resumo.

## **Resultados**

A partir da interpretação dos achados, certificamos que a heterogeneidade das instituições de saúde no que diz respeito a rotina profissional, os tipos de clientes e a diversidade dos processos administrativos, bem como a realização de procedimentos assistenciais são fatores que dificultam uma comunicação efetiva. Portanto, exercer a comunicação efetiva nesse ambiente que é tão plural, tem sido um grande desafio.

Em relação aos procedimentos assistenciais, estudos demonstram que a falta de clareza sobre o plano terapêutico do paciente por parte da equipe multiprofissional ao doente e familiar é um fator preocupante. A sobrecarga da rotina hospitalar, a complexidade das informações de saúde e dos ambientes de assistência médica, são condições que dificultam a aproximação entre o paciente-profissional, limitando assim o processo comunicacional. É sabido que quando as informações transmitidas não são claras e completas, o paciente fica com a sensação de que falta transparência nos serviços prestados<sup>8</sup>.

O uso ineficaz da comunicação por parte de alguns profissionais, implicam em uma série de problemas que repercutem nas condições de recuperação dos indivíduos. No âmbito da saúde, a comunicação precisa de ser terapêutica, porque esta objetiva o cuidado e, através deste favorece a tranquilidade, autoconfiança, respeito, individualidade, ética, compreensão e empatia pela pessoa cuidada. Para Stefanelli<sup>9</sup>, a



comunicação terapêutica pode ser considerada como a habilidade de um profissional em ajudar as pessoas a enfrentarem os seus problemas, a relacionarem-se com outros, a ajustarem-se ao que não pode ser mudado e a enfrentar os bloqueios que impedem a funcionalidade e autonomia<sup>10</sup>.

Informação errada e comunicação inapropriada, contribuem com mais da metade de eventos adversos graves. Para garantir a segurança do paciente, o cuidado centrado no indivíduo deve ser prioridade nas organizações. Esse cuidado está totalmente ligado a comunicação entre os profissionais da saúde e a comunicação adequada com o paciente. Pois somente dessa maneira conseguiremos evitar os erros e eventos adversos. Os erros podem trazer danos e prejuízos diversos ao paciente. Por exemplo, o aumento do tempo de permanência na instituição, necessidade de intervenções diagnósticas e até mesmo a morte. Além disso, a instituição também pode sofrer com prejuízos financeiros e impactos na imagem<sup>8</sup>.

A atenção e o cuidado com paciente aliadas a uma comunicação eficaz podem evitar transtornos, além de ajudar a encontrar melhores soluções para suas enfermidades. O diálogo com pacientes, familiares, amigos ou responsáveis contribui também para fortalecer o cuidado e diminuir as ocorrências relacionadas a erros e eventos adversos. A comunicação efetiva eleva a segurança do paciente a um padrão de alta qualidade nas instituições hospitalares ou qualquer outra organização de saúde<sup>11</sup>.

A troca de plantão de médicos e enfermeiros, que por problemas com hierarquia e conflitos interpessoais atrapalham a comunicação entre os plantonistas. Tais fatores atrapalham a objetividade na troca de informações, gerando estresse para quem está iniciando seu turno e para os pacientes. Registros fidedignos e detalhados dos cuidados prestados se fazem também necessários para o alcance da melhoria na comunicação, bem como as passagens de plantões bem estruturadas e registradas são outro ponto fundamental<sup>12</sup>.

O SBAR (da sigla original em inglês *Situation, Background, Assesment e Recommendation*) é uma ferramenta utilizada para melhorar estas trocas de



informações, estruturando a comunicação entre a equipe multidisciplinar. Esse processo proporciona a comunicação entre os profissionais sobre procedimentos de trabalho e reduz a probabilidade de falhas e omissões durante passagens de plantão<sup>8</sup>.

A própria cultura organizacional das instituições de saúde, compromete o fluxo da comunicação, e isso ocorre devido à diversidade dos processos administrativos e dos diversos níveis hierárquicos presentes nas organizações. É visível que profissionais de saúde ganharam espaço e com isso cresceram suas atribuições, no entanto é de suma importância que esses profissionais saibam desenvolver uma comunicação efetiva<sup>2</sup>.

A Segurança do Paciente vem mostrando a necessidade do cuidado centrado no paciente, assim como o da comunicação interpessoal e do trabalho em equipe. Neste contexto, estudos revelam a dificuldade por parte dos profissionais em manter uma comunicação que aprimore o trabalho em equipe e que corrobore com a segurança do paciente<sup>3</sup>.

No âmbito hospitalar, garantir uma comunicação eficiente, clara, objetiva, concisa e oportuna pode ser a diferença entre a vida e a morte, entre um evento adverso sem dano ou com dano grave. A comunicação efetiva é entrelaçada com o agir comunicativo, uma vez que essa ação necessita do entendimento mútuo, cooperação dos atores para um produto comum, como por exemplo a segurança do paciente<sup>11</sup>.

A relação equipe-paciente é uma via de duas mãos. Se de um lado o profissional da saúde tem a obrigação de informar o paciente com detalhes sobre os riscos envolvidos em tratamentos e procedimentos, de outro, os pacientes e representantes legais devem contribuir para o bom resultado a favor de sua saúde e vida. É muito comum que pacientes omitam informações, seja por constrangimento, distração ou por não entenderem a relevância de determinadas informações. Para reduzir possíveis riscos profissionais é importante que a equipe multiprofissional ouça as declarações de seus pacientes, incentivando-os a prestar as devidas informações<sup>13</sup>.

Estudos apontam que os problemas de comunicação analisados no estudo tiveram consequências para os pacientes em quase 70% dos casos analisados. Apenas



em 30%, não houve nenhum impacto. Em 38% dos casos, o início ou andamento do tratamento foi atrasado. Em 20%, ocorreu dano físico ou existiu potencial para ele acontecer e em 9% o paciente ficou insatisfeito<sup>8</sup>.

A comunicação é atualmente um elemento indispensável dentro das organizações de saúde e dentro de qualquer forma de relacionamento humano. Por isso, deve ser bem estudada e aplicada para que os objetivos organizacionais possam ser alcançados<sup>2</sup>.

### **Conclusão**

Certificamos que é de suma importância que toda a equipe multiprofissional de uma instituição de saúde compreenda a importância do processo de comunicação e seu impacto nas relações construídas entre pacientes, familiares e profissionais de saúde, como forma de melhorar a prática e maximizar o impacto positivo, prevenindo ou atenuando falhas de comunicação, contribuindo para o bem-estar e segurança dos pacientes.

Para isso, faz-se necessário que todos os profissionais desde a alta direção estejam atentos e muito bem alinhados diante das questões que envolvem a comunicação efetiva para a garantia da segurança do paciente. Enfim, podemos dizer que, a comunicação é um fator preponderante na saúde, não só por originar cuidados de saúde de maior qualidade e mais seguros, mas também porque permite influenciar as decisões e comportamentos dos cidadãos, promovendo o bem-estar da população.

Nesse sentido, o aprimoramento das competências comunicativas será algo de extrema importância para as instituições e profissionais de saúde, na demanda por cuidados de saúde de melhor qualidade e por uma sociedade mais informada e com maior capacidade para responder a problemáticas relacionadas com a saúde.

### **Referências bibliográficas**

1. Witiski M, Makuch DMV, Rozin L, Matia G. Barreiras de comunicação: percepção da equipe de saúde. Ciênc, Cuid Saúde [internet]. 2019 [cited 2023 Mai 23]; 18(3):1-10. Available from: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/46988>.
2. Sousa JBA, Brandão MJM, Cardoso ALB, Archer ARR, Belfort IKP. Comunicação efetiva como ferramenta de qualidade: Desafio na segurança do paciente. Braz. J. Hea. Rev. [internet]. 2020 [cited 2023 Abr. 10]; 3(3):6467-79. Available from: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/11713>.





3. Santos TO et al. Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. *Braz Rev. Mult. Psic.* [internet]. 2021 [cited 2023 Abr. 20]; 15(55):159-168. Available from: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/download/3030/4753/12100>.
4. Nogueira JWS, Rodrigues MCS. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente. *Cogit. Enferm.* [internet]. 2015 [cited 2023 Mai. 12]; 20(3):636-640. Available from: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1241>.
5. Olinó L. et al.: Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score. *Rev Gaúcha Enferm.* [internet]. 2019 [cited 2023 Mai. 18]; 40(esp.):e20180341. Available from: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/WWWg79Qfp8bPWc6HpQVmjLYC/?format=pdf>.
6. Santos D, Araújo PE, Silva WS. et al.: Segurança do paciente: uma abordagem acerca da atuação da equipe de enfermagem na unidade hospitalar. *Revista Temas em Saúde.* [internet]. 2017 [cited 2023 Mar. 02]; 17(2):213-225. Available from: <https://temasemsaude.com/wp-content/uploads/2017/08/17217.pdf>.
7. Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA): Assistência Segura: Uma Reflexão Teórica Aplicada à Prática. Série Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde. Brasília: ANVISA, 2013.
8. Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente (IBSP). Como usar o método SBAR na transição do cuidado. IBSP, 2019.
9. Biasibetti C, Hoffmann LM, Rodrigues FA, Wegner W, Rocha PK. Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas. *Rev Gaúcha Enferm.* [internet]. 2019 [cited 2023 Mai. 27]; 40(esp.):e20180337. Available from: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/dQdbGSgdxYbtXphLXsr5khv/?format=pdf&lang=pt>.
10. Campos, C: A Comunicação Terapêutica Enquanto Ferramenta Profissional nos Cuidados de Enfermagem, *Revista do Serviço de Psiquiatria do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca.* [internet]. 2017 [cited 2023 Abr. 11]; 15(1):91-101. Available from: <https://revistas.rcaap.pt/psilogos/article/view/9725/11044>.
11. Fraga IMN, Nascimento ACA, Santana NA, Correia, AS, Melo IAA. Comunicação Efetiva no Contexto Hospitalar: uma Estratégia para a Segurança do Paciente. Congresso Internacional de Enfermagem, [internet]. 2017 [cited 2023 Abr. 14]; 1(1): Available from: <https://eventos.set.edu.br/cie/article/view/5573>.
12. Silva, Micheline Fátima da. A comunicação na passagem de plantão de enfermagem e sua repercussão na segurança do paciente pediátrico, em Florianópolis/SC [dissertação]. Florianópolis: Programa de Pós-Graduação em Enfermagem/UFSC; 2012. 115 p.
13. Azevedo A, Crepaldi MA. Interação equipe de enfermagem, família, e criança hospitalizada: revisão integrativa. *Revisão, Ciênc. Saúde colet.*, [internet]. 2017 [cited 2023 Mar. 24]; 22:3653-3666 Available from: [https://www.researchgate.net/publication/321377090\\_Interacao\\_equipe\\_de\\_enfermagem\\_familia\\_e\\_crianca\\_hospitalizada\\_revisao\\_integrativa](https://www.researchgate.net/publication/321377090_Interacao_equipe_de_enfermagem_familia_e_crianca_hospitalizada_revisao_integrativa).

**Endereço para correspondência:**

Flávio Rodrigues Medeiros

e-mail: [flaviorm1980@gmail.com](mailto:flaviorm1980@gmail.com)