

**COMUNICANDO PARA CUIDAR: PRÁTICAS QUE FORTALECEM A RELAÇÃO PROFISSIONAL-PACIENTE E GARANTEM A SEGURANÇA**

COMMUNICATING TO CARE: PRACTICES THAT STRENGTHEN THE PROFESSIONAL-PATIENT RELATIONSHIP AND ENSURE SAFETY

Elisa de Lima Rezende de Carvalho<sup>1</sup>  
Lavínia Antunes Mubarack<sup>2</sup>  
Ana Vitória Brito Chagas<sup>3</sup>  
Giovanna Pereira Pinheiro<sup>4</sup>  
Gabriel Nivaldo Brito Constantino<sup>5</sup>  
Keila do Carmo Neves<sup>6</sup>  
Wanderson Alves Ribeiro<sup>7</sup>

1. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: elrc.elisa@gmail.com
2. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: lavinia.mubarack@gmail.com
3. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: vitoriabch@hotmail.com
4. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: gigipereirapinheiro@hotmail.com
5. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: gnbconstantino@gmail.com;
6. Enfermeira. Mestre e Doutora em Enfermagem pela EEAN-UFRJ; Docente da disciplina Segurança do paciente e qualidade do curso de graduação em enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: keila\_arcanjo@hotmail.com.
7. Enfermeiro. Mestre, Doutor e Pós-doutorando em Ciências do Cuidado em Saúde/EEAAC-UFF; Docente da disciplina Segurança do paciente e qualidade do curso de graduação em enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: enf.wandersonribeiro@gmail.com;

---

**Article Info:** Received: 27 June 2025, Revised: 4 July 2025, Accepted: 4 July 2025, Published: 12 July 2025

**Corresponding author:**

Wanderson Alves Ribeiro, Enfermeiro. Mestre e Doutor em Ciências do Cuidado em Saúde/EEAAC-UFF; Docente da disciplina Segurança do paciente e qualidade do curso de graduação em enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: nursing\_war@hotmail.com

---

**RESUMO**

**Introdução:** A comunicação eficaz é considerada elemento central na prática da enfermagem, sendo essencial para garantir a segurança do paciente e qualificar a assistência. Em ambientes hospitalares, falhas comunicacionais permanecem entre as principais causas de eventos adversos, reforçando a necessidade de compreender os fatores que influenciam a qualidade da interação entre profissionais de saúde e pacientes. **Objetivo:** Analisar estratégias e recursos que favorecem uma comunicação mais eficiente entre profissionais da saúde e pacientes, com foco na segurança e na qualidade do cuidado. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão de literatura de natureza descritiva e

abordagem qualitativa. Foram incluídos dez artigos publicados entre 2020 e 2025, selecionados conforme critérios de elegibilidade previamente estabelecidos. A busca utilizou descritores específicos combinados por operadores booleanos, com foco em textos em português disponíveis na íntegra. **Análise e discussão dos resultados:** Os resultados foram organizados em três categorias: abordagens e recursos comunicacionais; características que influenciam a relação terapêutica; e práticas humanizadas. Entre os principais achados, destacam-se o uso de tecnologias digitais, protocolos estruturados como o SBAR, educação permanente, escuta ativa, empatia e linguagem acessível. Tais elementos favorecem a padronização das informações e o fortalecimento de vínculos terapêuticos mais seguros. **Conclusão:** Práticas comunicacionais pautadas na escuta, acolhimento e respeito à individualidade contribuem para ambientes assistenciais mais éticos, resolutivos e confiáveis. Conclui-se que o investimento contínuo na qualificação da comunicação em enfermagem é fundamental para a prevenção de riscos e a melhoria do cuidado em saúde.

**Descritores:** Comunicação eficaz; Segurança do paciente; Enfermagem.

## ABSTRACT

**Introduction:** Effective communication is considered a central element in nursing practice, being essential to ensure patient safety and improve care. In hospital settings, communication failures remain among the main causes of adverse events, reinforcing the need to understand the factors that influence the quality of interaction between health professionals and patients. **Objective:** To analyze strategies and resources that favor more efficient communication between health professionals and patients, with a focus on safety and quality of care. **Methodology:** This is a descriptive literature review with a qualitative approach. Ten articles published between 2020 and 2025 were included, selected according to previously established eligibility criteria. The search used specific descriptors combined by Boolean operators, focusing on texts in Portuguese available in full. **Analysis and discussion of results:** The results were organized into three categories: communication approaches and resources; characteristics that influence the therapeutic relationship; and humanized practices. The main findings include the use of digital technologies, structured protocols such as SBAR, ongoing education, active listening, empathy, and accessible language. These elements favor the standardization of information and the strengthening of safer therapeutic bonds. **Conclusion:** Communication practices based on listening, welcoming, and respect for individuality contribute to more ethical, problem-solving, and reliable care environments. It is concluded that continuous investment in the qualification of communication in nursing is essential for risk prevention and improvement of health care.

**Descriptors:** Effective communication; Patient safety; Nursing.

## INTRODUÇÃO

Segundo o guia para práticas em segurança do paciente do Coren-SP 2022 a proteção do paciente deve ser um dos pilares fundamentais na prática da enfermagem. A participação de todos os membros da equipe multidisciplinar é essencial para alcançar seis metas internacionais de segurança. No entanto, a enfermagem desempenha um papel central nesse processo, pois está presente em todas as fases do atendimento, desde a triagem e acolhimento até os procedimentos mais complexos.

Nesse contexto, foi estabelecido as metas internacionais de segurança do paciente, que visam promover melhorias específicas relacionadas à segurança do paciente no contexto hospitalar, abordando questões críticas na assistência à saúde e propondo soluções para esses desafios. É importante ressaltar que, para garantir um cuidado de alta qualidade, as metas são organizadas em soluções que abrangem todo o sistema hospitalar, sempre que viável. (Figueiredo *et al.*, 2024)

Dessa forma, observa-se uma preocupação crescente com o investimento em protocolos de prevenção e educação em saúde, com o objetivo de minimizar os riscos associados à prestação de assistência e aprimorar a qualidade do atendimento. Além disso, busca-se promover a cultura de segurança do paciente (SP) e dos profissionais envolvidos nos processos de trabalho. Vale ressaltar que a segurança do paciente é definida como a prática de reduzir ao máximo os eventos adversos ou lesões decorrentes do processo de atendimento assistencial. (Silva *et al.*, 2024)

Como segunda meta internacional, a comunicação eficaz continua a ser uma questão questionável entre os profissionais de saúde. Esse problema pode ser considerado uma das principais deficiências que comprometem a qualidade da assistência aos pacientes, uma vez que a comunicação envolvente ou a sua ausência na atuação da equipe multiprofissional impacta diretamente na segurança da saúde, tanto de quem busca quanto de quem presta a assistência. (de Sousa *et al.*, 2020)

A comunicação eficaz e o trabalho em equipe são essenciais para a qualidade e segurança do paciente na assistência à saúde. No entanto, pesquisas indicam que, apesar do conhecimento sobre comunicação, barreiras e fragilidades na sua aplicação são frequentes. Superar essas barreiras exigem adaptações comportamentais em relação a obstáculos ambientais e psicológicos. Fatores como falta de tempo, escassez de pessoal e ausência de padronização na linguagem também comprometem a eficácia da comunicação no cuidado em saúde, tanto em hospitais quanto em outros contextos. (Rocha *et al.*, 2020)

De acordo com dados do Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente (2017), a comunicação ineficaz é responsável por cerca de 70% dos erros na atenção à saúde. Uma pesquisa em um hospital revelou que quase 75% dos profissionais de saúde afirmaram que não há colaboração entre as equipes. Esse elevado índice de erros levou o Ministério da Saúde, em parceria com a Anvisa, a implementar o Programa Nacional de Segurança do Paciente em 2013. O objetivo é prevenir e reduzir a ocorrência de incidentes e qualificar o cuidado, destacando a importância da colaboração em equipe e da comunicação eficaz como componentes essenciais das metas condicionais. (Santos *et al.*, 2021)

Portanto, o processo de comunicação requer investigação e reflexões de todos os profissionais envolvidos no cuidado ao paciente, uma vez que esse contexto exige uma reestruturação. O objetivo é desenvolver estratégias que ajudem a superar as dificuldades nas interações, especialmente diante da necessidade de coordenar o fluxo de pacientes, insumos e a equipe de saúde durante a prestação do cuidado. (Castro *et al.*, 2023)

Assim, para que a equipe ofereça um atendimento integral e de qualidade ao paciente, a comunicação clara e o trabalho em equipe são fundamentais. Falhas na comunicação podem resultar em erros que têm o potencial de causar danos graves ou até a morte do paciente. Nesse contexto, a enfermagem se destaca como um agente ativo nas ações de assistência e gestão, desempenhando um papel crucial no desenvolvimento de estratégias e na promoção de um processo de comunicação eficaz. (Vieira, 2020)

Dada a complexidade das atividades desempenhadas pela equipe de enfermagem, que podem resultar em incidentes, é fundamental que essas ações sejam realizadas de forma a garantir um cuidado seguro, priorizando a cultura de segurança do paciente. Assim, é essencial que o enfermeiro compreenda os princípios de segurança e atue conforme as diretrizes determinadas (Silva *et al.*, 2022)

A comunicação entre os membros da equipe figura como uma das principais causas para a ocorrência de eventos adversos de alta gravidade, que podem acarretar consequências como invalidez permanente ou morte. Nos Estados Unidos, calcula-se que cerca de 72% desses eventos adversos estão relacionados a falhas ou atrasos na comunicação (Macedo *et al.*, 2020)

Para que o processo de comunicação seja eficaz, é essencial o engajamento da gestão hospitalar. Isso requer a utilização de habilidades de liderança para orientar a equipe, organizando os processos internos com o objetivo de melhorar o fluxo de informações e garantir a segurança da assistência prestada. Além disso, é fundamental promover o desenvolvimento dos colaboradores por meio de capacitações integrativas. Desta forma, as decisões relacionadas à segurança do paciente poderão ser tomadas de maneira mais ágil e eficiente (Cordeiro, 2021)

Torna-se imprescindível a adoção de um instrumento que otimize os processos comunicacionais ao longo do plantão, possibilitando a transmissão precisa e sistematizada de informações clínicas referentes aos pacientes, tais como terapêuticas instituídas, fármacos administrados, condições clínicas, resultados laboratoriais e demais dados relevantes que impactam diretamente na continuidade e na segurança da assistência prestada. (Araujo *et al.*, 2024)

Nesse cenário, considerando os desafios persistentes na qualidade da comunicação estabelecida entre profissionais de saúde e pacientes, especialmente em contextos marcados por alta demanda assistencial e complexidade clínica, emergem reflexões fundamentais acerca da eficácia desses processos comunicativos. Diante disso, definiram-se como questões norteadoras da presente investigação: “Quais são os principais fatores que influenciam a eficácia da

comunicação entre profissionais de saúde e pacientes?” e “Quais ferramentas e estratégias mostram-se mais efetivas para aprimorar essa comunicação no âmbito assistencial?”

Em síntese, este estudo tem como objetivo geral analisar de que forma diferentes abordagens e recursos podem contribuir para o aprimoramento da comunicação entre profissionais da saúde e seus pacientes. De modo específico, busca-se investigar quais características comunicacionais impactam diretamente a qualidade da relação terapêutica; e propor práticas e ferramentas que favoreçam uma troca de informações mais clara, efetiva e humanizada, promovendo maior confiança e adesão ao cuidado.

## METODOLOGIA

Este estudo trata-se de uma revisão de literatura de natureza descritiva e com abordagem qualitativa, fundamentada na análise de publicações científicas que dialogam diretamente com o tema proposto.

A pesquisa, nesse contexto, assume um caráter sistemático, crítico e controlado, voltado à reflexão e à busca por novos conhecimentos, dados e relações no campo investigado. Segundo Lakatos e Marconi (2017), a pesquisa é um processo formal, guiado por um método reflexivo, que visa compreender a realidade ou alcançar verdades parciais por meio de um tratamento científico adequado.

A revisão bibliográfica consiste na análise de conteúdos já publicados, com o intuito de reunir e interpretar diferentes posicionamentos e compreensões sobre um determinado objeto de estudo (Gil, 2010).

De acordo com Minayo (2007), a abordagem qualitativa se aprofunda no universo simbólico dos significados, valores, crenças, motivações e atitudes humanas, aspectos esses que não se prestam à quantificação. Embora inicialmente utilizada nas Ciências Sociais, sua aplicação tem se estendido a outras áreas, como a Psicologia e a Educação. Essa modalidade de pesquisa, apesar de algumas críticas quanto à subjetividade e ao envolvimento do pesquisador, permite captar a complexidade dos fenômenos sociais.

Com base nesse entendimento, optou-se por utilizar a abordagem qualitativa por possibilitar uma compreensão ampliada das percepções e experiências presentes nos estudos analisados (Minayo, 2010).

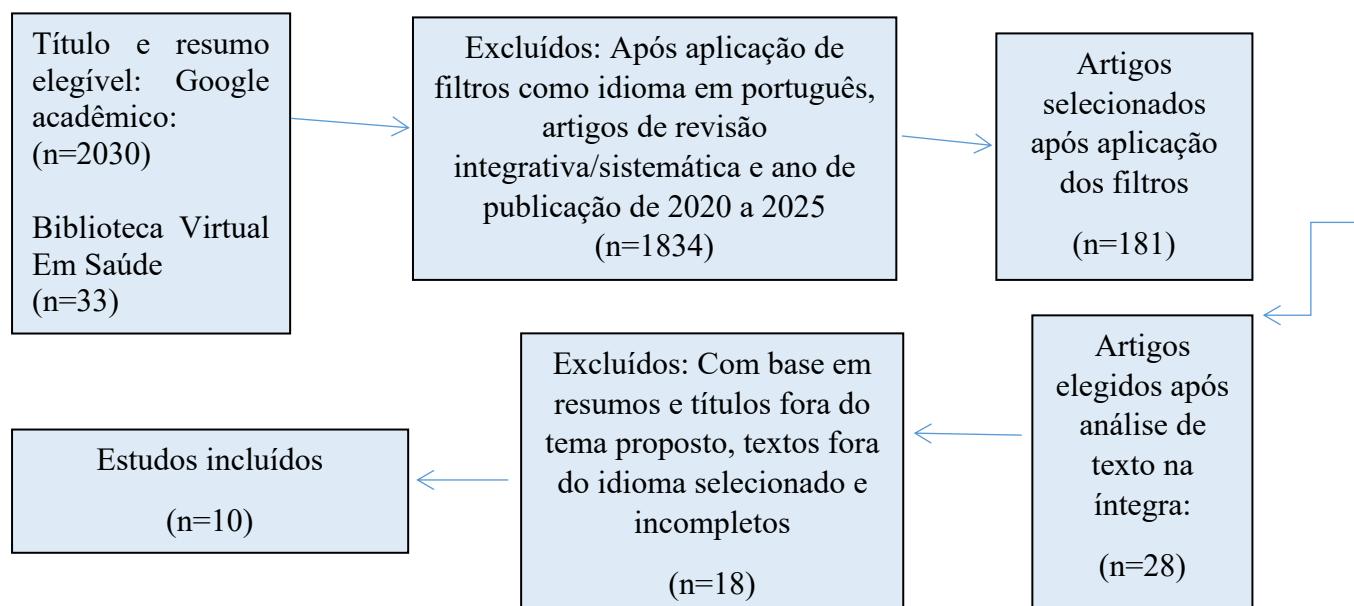
Em função da necessidade de investigar como a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes vem sendo discutida na literatura científica, foram realizadas buscas iniciais no Google Acadêmico e na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Ambas funcionam como bases

de dados online amplamente acessíveis, reunindo produções científicas de diversas áreas. O Google Acadêmico destaca-se por sua gratuidade e abrangência no cenário acadêmico brasileiro, enquanto a BVS é uma importante fonte especializada na área da saúde, reunindo periódicos nacionais e internacionais amplamente utilizados por pesquisadores da saúde pública. A escolha dessas bases deve-se à sua acessibilidade, relevância e ampla cobertura temática.

Foram utilizadas como palavras-chave os seguintes descritores entre aspas e combinados por operadores booleanos (AND), a fim de refinar os resultados e garantir maior precisão, utilizando termos como: “Comunicação eficaz” AND “Segurança do paciente” AND “Enfermagem”.

Os critérios de inclusão adotados foram: artigos científicos de revisão integrativa, redigidos em língua portuguesa e publicados entre os anos de 2019 a 2024. Já os critérios de exclusão compreenderam: resumos e títulos fora do tema proposto, textos que não estivessem no idioma selecionado e textos inacessíveis na íntegra.

**Fluxograma 1** – Seleção de estudos para revisão da literatura.



**Fonte:** Produção dos autores, 2025.

Nota-se no Fluxograma 1 que nas bases de dados do Google acadêmico e encontrou-se 2030 artigos utilizando as palavras-chave escolhidas. Dentre os selecionados, 1834 artigos foram excluídos com base na aplicação dos filtros mencionados (idioma português, tipo de estudo e recorte temporal), deixando-se 181 artigos para leitura de resumos e títulos. Após essa filtragem, foram selecionados 28 artigos para leitura na íntegra. Exclui-se mais 18 artigos por

fuga da temática, texto incompleto e fora do idioma selecionado, restando assim o número de 10 artigos para realizar revisão literária.

Ao final da triagem, foram selecionados 10 artigos que atenderam a todos os critérios de inclusão e foram selecionados para compor a amostra final da revisão. A organização do processo de seleção seguiu as etapas do modelo PRISMA. A partir dessa análise, foi extraída a bibliografia potencial, explicitada no quadro 1 a seguir.

**Quadro 1:** Levantamento estrutural dos artigos selecionados nas bases de dados da temática

Título/Ano	Autores/Revista	Principais Contribuições
Ferramentas tecnológicas na comunicação entre profissionais de saúde durante a transição de cuidado: guia de boas práticas (2024)	Araújo, M. L. <i>et al.</i> / Repositório UFRN	Apresenta tecnologias como prontuário eletrônico e plataformas digitais como aliadas na comunicação segura entre turnos e setores.
Comunicação assertiva como estratégia para o trabalho em equipe: revisão integrativa no contexto brasileiro (2023)	Barbosa, C. L. <i>et al.</i> / Repositório UFRN	Defende a comunicação assertiva como essencial para o trabalho em equipe e propõe treinamentos baseados em simulação realística.
Educação permanente como estratégia de promoção da cultura de qualidade e segurança do paciente: revisão integrativa (2023)	Oliveira, J. S. <i>et al.</i> / Revista Thema et Scientia	Aponta a educação permanente como meio de fortalecer habilidades comunicacionais e promover segurança no ambiente hospitalar.
Comunicação e interação da equipe de enfermagem em atendimentos de urgência: uma revisão integrativa (2023)	Silva, M. A. <i>et al.</i> / Revista REASE	Ressalta a importância da comunicação rápida, assertiva e colaborativa nos atendimentos de urgência e emergência.
Ações educativas na melhoria da comunicação entre profissionais de saúde: revisão integrativa (2022)	Almeida, F. S. <i>et al.</i> / Revista da UFTM	Reforça a efetividade de ações educativas periódicas na melhoria do diálogo interprofissional e da resolutividade no cuidado.
Comunicação efetiva da equipe de enfermagem na segurança do paciente: revisão sistemática de literatura (2022)	Martins, F. C. <i>et al.</i> / Revista UNIFENAS	Evidencia que a comunicação clara e padronizada reduz erros e eventos adversos na assistência ao paciente;

		destaca ferramentas como SBAR.
Intervenções educativas para promoção da cultura de segurança do paciente: revisão integrativa (2022)	Alves, R. T. <i>et al.</i> / Revista REASE	Mostra que intervenções educativas reforçam a importância da comunicação e diminuem falhas de assistência.
Os desafios da comunicação na equipe de enfermagem para a eficácia da assistência ao paciente: revisão integrativa (2021)	Rocha, K. C. <i>et al.</i> / Revista Real	Identifica barreiras na comunicação intraequipe e seu impacto na qualidade do cuidado; propõe capacitação contínua como estratégia.
Importância da comunicação para uma assistência de enfermagem de qualidade: uma revisão integrativa (2020)	Santos, A. M. <i>et al.</i> / Revista Master	Demonstra que a comunicação humanizada entre enfermeiros e pacientes influencia positivamente na adesão ao tratamento.
Comunicação e governança clínica na equipa de enfermagem: revisão integrativa da literatura (2020)	Ferreira, L. <i>et al.</i> / Revista G&C	Discute o papel da comunicação como eixo da governança clínica e da liderança dentro das equipes de enfermagem.

**Fonte:** Produção dos autores, 2025.

## ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

Com base na análise dos dez artigos selecionados, optou-se por organizar os resultados em três categorias temáticas, de modo a responder aos objetivos propostos e oferecer uma visão aprofundada sobre os principais achados relacionados à comunicação entre profissionais de saúde e pacientes. A categorização permitiu agrupar contribuições semelhantes e identificar aspectos recorrentes nas produções científicas, favorecendo uma compreensão crítica e articulada do tema.

A primeira categoria, intitulada "Abordagens e Recursos para o Aprimoramento da Comunicação em Saúde", contempla estratégias, ferramentas tecnológicas, modelos comunicacionais e práticas institucionais que, segundo os autores analisados, contribuem significativamente para qualificar a comunicação profissional-paciente. Essa categoria dialoga diretamente com o objetivo geral do estudo, que busca compreender como diferentes recursos podem melhorar essa interação.

A segunda categoria, "Características Comunicacionais que Impactam a Relação Terapêutica", abrange aspectos subjetivos e comportamentais da comunicação, como escuta ativa, empatia, clareza e assertividade. Já a terceira categoria, "Humanização e Práticas que Favorecem uma Comunicação Clara e Eficaz", destaca práticas comunicacionais que promovem uma relação mais ética, respeitosa e acolhedora, ressaltando a importância do cuidado centrado na pessoa como facilitador da adesão ao tratamento e da construção de vínculos de confiança.

### **Categoria 1 – Abordagens e recursos para o aprimoramento da comunicação em saúde**

O aprimoramento da comunicação entre profissionais de saúde e pacientes depende diretamente da adoção de abordagens e recursos que favoreçam a troca de informações claras e eficazes. Segundo Araújo *et al.* (2024), as tecnologias de comunicação, como aplicativos de monitoramento e prontuários eletrônicos, têm revolucionado a maneira como as informações são transmitidas entre profissionais e pacientes, garantindo maior continuidade e segurança no cuidado.

Silva *et al.* (2023) destacam a implementação de protocolos estruturados, como o SBAR (Situação, Histórico, Avaliação e Recomendação), que organizam a transmissão de dados em situações críticas, promovendo tomadas de decisão mais precisas. Esse modelo é especialmente útil em contextos de urgência e emergência.

De acordo com Oliveira *et al.* (2023), a educação permanente é um recurso importante, pois capacita os profissionais para lidarem com diversas situações comunicacionais, fortalecendo tanto a comunicação técnico-científica quanto a interpessoal. Os autores defendem treinamentos contínuos sobre linguagem acessível e escuta ativa.

Outra abordagem eficaz, conforme apontado por Barbosa *et al.* (2023), é o uso de ferramentas visuais e materiais educativos personalizados, que auxiliam os pacientes a compreenderem orientações clínicas, sobretudo em contextos de baixa escolaridade.

Martins *et al.* (2022) observam que estratégias como reuniões de alinhamento entre equipes e feedback estruturado promovem coesão entre os profissionais e, consequentemente, uma comunicação mais efetiva com o paciente. A integração da equipe é, portanto, um recurso indireto de aprimoramento da comunicação com o usuário.

Alves *et al.* (2022) apontam que práticas colaborativas e a comunicação interprofissional promovem uma assistência coesa, em que o paciente percebe maior

alinhamento entre os discursos dos diferentes profissionais que o atendem, aumentando sua confiança na equipe.

Segundo Ferreira *et al.* (2020), o uso de checklists e registros padronizados permite maior rastreabilidade das informações e evita esquecimentos, o que fortalece a segurança e a continuidade do cuidado, resultando em melhor compreensão por parte do paciente.

Por fim, Rocha *et al.* (2021) destacam a implementação de estratégias educativas voltadas à equipe de saúde não apenas para qualificação profissional, mas também para melhoria das práticas comunicacionais, uma vez que contribuem para o desenvolvimento de competências relacionais e para o uso consciente da tecnologia, que deve ser acompanhado de políticas institucionais voltadas à humanização, garantindo que os recursos não desumanizem a relação, mas sim a qualifiquem.

## **Categoria 2 – Características comunicacionais que impactam a relação terapêutica**

As características da comunicação interpessoal exercem forte influência na qualidade da relação terapêutica estabelecida entre profissionais de saúde e pacientes. Santos *et al.* (2020) ressaltam que a escuta ativa e a empatia são elementos centrais para estabelecer um vínculo terapêutico duradouro e baseado na confiança.

Barbosa *et al.* (2023) reforçam que a assertividade na comunicação é fundamental para garantir que a informação transmitida seja compreendida corretamente, evitando ruídos que possam comprometer a adesão ao tratamento.

Segundo Araújo *et al.* (2024), a ausência de padronização e de clareza nas informações repassadas ao paciente pode gerar desconforto, desconfiança e até abandono do cuidado. A linguagem técnica deve ser adaptada ao contexto do usuário, sempre que possível.

Oliveira *et al.* (2023) defendem que uma comunicação acolhedora fortalece o vínculo entre a equipe e o paciente, permitindo uma escuta mais qualificada dos relatos, que muitas vezes contêm pistas fundamentais para o diagnóstico e conduta.

Rocha *et al.* (2021) relatam que ambientes que valorizam o diálogo e o tempo de escuta qualificam a experiência do cuidado, pois os pacientes se sentem valorizados e compreendidos. Isso também favorece o compartilhamento de decisões.

Ferreira *et al.* (2020) mencionam que a integração da equipe melhora a consistência das informações fornecidas ao paciente, reduzindo mensagens contraditórias e fortalecendo a credibilidade do tratamento.

Martins *et al.* (2022) destacam que falhas na comunicação estão diretamente relacionadas à ocorrência de eventos adversos. Profissionais bem treinados em habilidades comunicacionais tendem a cometer menos erros na interface com o paciente.

Almeida *et al.* (2023) ressaltam que, ao estabelecer um vínculo com o paciente por meio do diálogo, o profissional fortalece não apenas a relação terapêutica, mas também a confiança mútua. Essa comunicação precisa ser contínua, acolhedora e baseada na escuta ativa, o que possibilita maior compreensão das necessidades individuais e favorece a adesão ao tratamento. Portanto, reconhecer e aplicar as características comunicacionais centradas na escuta e no respeito é essencial para qualificar a relação entre profissional e paciente.

### **Categoria 3 – Humanização e práticas que favorecem uma comunicação clara, efetiva e humanizada**

A humanização da comunicação em saúde é uma dimensão central do cuidado e está intimamente ligada à clareza e à eficácia da informação compartilhada. De acordo com Almeida *et al.* (2022), práticas humanizadas fortalecem a confiança do paciente na equipe de saúde e criam um ambiente acolhedor, propício ao compartilhamento de informações sensíveis.

Santos *et al.* (2020) argumentam que profissionais que demonstram empatia, atenção e respeito pela singularidade de cada paciente contribuem para um cuidado mais sensível, ético e colaborativo. Esse comportamento favorece o entendimento e a adesão terapêutica.

Segundo Oliveira *et al.* (2023), a comunicação humanizada deve ser sistematizada como parte da política institucional. Isso significa reconhecer o tempo dedicado ao diálogo como tempo terapêutico, não apenas técnico.

Barbosa *et al.* (2023) reforçam que a validação dos sentimentos dos pacientes, o acolhimento de suas angústias e o uso de uma linguagem afetiva são práticas que aumentam a sensação de segurança e compreensão.

Silva *et al.* (2023) observam que mesmo em contextos de emergência é possível aplicar elementos da comunicação humanizada. O tom de voz, a paciência e o olhar direto são elementos que transmitem cuidado. Enquanto Ferreira *et al.* (2020) mencionam que a disponibilidade para ouvir e responder às dúvidas dos pacientes gera maior envolvimento no próprio cuidado, promovendo autonomia e corresponsabilidade.

Araújo *et al.* (2023) evidenciam que o acolhimento e o diálogo claro são fundamentais para minimizar barreiras entre profissionais e pacientes, favorecendo a criação de um ambiente de cuidado mais humanizado e resolutivo. Os autores enfatizam que a comunicação eficaz é

peça-chave para o fortalecimento do vínculo terapêutico, sendo determinante na construção de uma assistência baseada no respeito e na individualidade do paciente. Assim, a valorização da escuta qualificada e do acolhimento empático se configura como estratégia indispensável para promover uma assistência em saúde mais ética, segura e centrada na pessoa.

## CONCLUSÃO

A comunicação em saúde é um componente fundamental para a qualidade do atendimento, influenciando diretamente a segurança e a continuidade do cuidado. Este estudo demonstrou que a adoção de abordagens estruturadas, como protocolos padronizados, facilita a troca de informações de forma clara e eficaz, contribuindo para um cuidado mais seguro e integrado. Esses elementos promovem maior confiança entre profissionais e pacientes, essencial para um tratamento eficaz.

Além disso, as características da comunicação interpessoal, como empatia, escuta ativa e assertividade, mostram-se indispensáveis para a construção de vínculos terapêuticos sólidos. Adaptar a linguagem ao perfil do paciente e valorizar o diálogo evita ruídos e mal-entendidos, favorecendo a adesão ao tratamento. Dessa forma, a humanização da comunicação não é apenas um diferencial, mas um requisito indispensável para um cuidado centrado no paciente.

A humanização da comunicação deve ser parte integrante das políticas institucionais e das práticas diárias da equipe de saúde. O acolhimento, o respeito às particularidades do paciente e o uso consciente da tecnologia criam um ambiente que valoriza o ser humano em sua totalidade, mesmo em contextos de urgência. Esse ambiente promove maior segurança emocional, autonomia e participação ativa do paciente no processo terapêutico.

Por fim, o aprimoramento da comunicação em saúde depende da capacitação contínua dos profissionais e da articulação entre as equipes, garantindo a integração e a coerência das informações transmitidas. Somente com uma atuação coletiva e alinhada será possível construir uma assistência verdadeiramente humanizada, que valorize o vínculo terapêutico e assegure um cuidado de qualidade, ético e centrado nas necessidades individuais dos pacientes.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Vanessa Soares de *et al.*. Ações educativas na melhoria da comunicação entre profissionais de saúde: revisão integrativa. *Revista Brasileira de Enfermagem e Saúde*, v. 11, n. 2, p. 89–102, 2024. Disponível em:

<https://seer.uftm.edu.br/revistaelectronica/index.php/enfer/article/view/5995>. Acesso em: 29 maio 2025.

ARAÚJO, Ana Cleonice Almeida de *et al.*. Comunicação eficaz entre enfermeiros e pacientes: melhores práticas para melhorar a comunicação e promover a segurança do paciente. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, v. 10, n. 11, p. 3734–3754, 2024. DOI: 10.51891/rease.v10i11.16674. Disponível em:

<https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/16674>. Acesso em: 29 maio 2025.

ARAÚJO, Priscila Miranda de *et al.*. Comunicação e interação da equipe de enfermagem em atendimentos de urgência: uma revisão integrativa. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, v. 9, n. 7, p. 1097–1110, 2023. Disponível em:

<https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/16921>. Acesso em: 29 maio 2025.

AYOUB, Andrea Cotait *et al.*. Segurança do paciente: guia para a prática. São Paulo: COREN-SP, 2022. Disponível em: <https://portal.coren-sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/05/Seguranca-do-Paciente-WEB.pdf>. Acesso em: 27 maio 2025.

BARROS, Tatiane Cristina da Silva *et al.*. Comunicação efetiva da equipe de enfermagem na segurança do paciente: revisão sistemática de literatura. *Revista UNIFENAS*, v. 29, n. 1, p. 92–100, 2023. Disponível em:

<https://revistas.unifenas.br/index.php/revistaunifenas/article/view/1023>. Acesso em: 29 maio 2025.

CORDEIRO, K. S. A importância da comunicação da equipe de enfermagem para a segurança do paciente. 2021. Disponível em:

<https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/15476>. Acesso em: 28 maio 2025.

DE SOUSA, J. B. A. *et al.*. Comunicação efetiva como ferramenta de qualidade: desafio na segurança do paciente. *Brazilian Journal of Health Review*, v. 3, n. 3, p. 6467–6479, 2020. DOI: 10.34119/bjhrv3n3-195. Disponível em:

<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/11713>. Acesso em: 27 maio 2025.

FIGUEIREDO, A. P. de *et al.*. Atuação da enfermagem nas metas internacionais de segurança do paciente. *Revista Remecs*, v. 9, n. 15, p. 388–398, 2024. DOI: 10.24281/rremecs2024.9.15.388398. Disponível em:

<https://revistaremecs.com.br/index.php/remecs/article/view/1729>. Acesso em: 27 maio 2025.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MACEDO, Taise Rocha *et al.*. Comunicação e cultura de segurança na perspectiva da equipe de enfermagem de emergências pediátricas. *Revista da Sociedade Brasileira de Enfermagem Pediátrica*, v. 20, n. 2, p. 73–79, 2020. DOI: 10.31508/1676-3793202000011. Disponível em: <https://doi.org/10.31508/1676-3793202000011>. Acesso em: 28 maio 2025.

MINAYO, M. C. S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec/ABRASCO, 2007.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2010.

ROCHA, Camila Xavier da *et al.*. Intervenções educativas para promoção da cultura de segurança do paciente: revisão integrativa. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, v. 10, n. 3, p. 505–519, 2024. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/16921>. Acesso em: 29 maio 2025.

ROCHA, G. A. *et al.*. Comunicação efetiva para segurança do paciente e o uso de tecnologias da informação em saúde. *Revista Enfermagem Atual In Derme*, v. 93, n. 31, p. e-020033, 2020. DOI: 10.31011/reaid-2020-v.93-n.31-art.712. Disponível em: <https://mail.revistaenfermagematual.com.br/index.php/revista/article/view/712>. Acesso em: 27 maio 2025.

SANTOS, Késia Cristina dos *et al.*. Os desafios da comunicação na equipe de enfermagem para a eficácia da assistência ao paciente: revisão integrativa. *Revista de Educação, Artes e Letras (REAL)*, v. 7, n. 3, p. 149–161, 2023. Disponível em: <https://revistas.icesp.br/index.php/Real/article/viewFile/4944/2685>. Acesso em: 29 maio 2025.

SANTOS, T. de O. *et al.*. Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. ID on line: *Revista de Psicologia*, v. 15, n. 55, p. 159–168, 2021. DOI: 10.14295/ideonline.v15i55.3030. Disponível em: <https://ideonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3030>. Acesso em: 27 maio 2025.

SILVA, L. de L. T. *et al.*. Segurança do paciente na Atenção Primária à Saúde: percepção da equipe de enfermagem. *Escola Anna Nery*, v. 26, p. e20210130, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2021-0130>. Acesso em: 28 maio 2025.

SILVA, S. V. M. da *et al.*. Ensino da segurança do paciente nos cursos de graduação em enfermagem. *Cogitare Enfermagem*, v. 29, p. e92592, 2024. DOI: 10.1590/ce.v29i0.92592. Acesso em: 27 maio 2025.

SOUSA, Danyelle Kellyn de *et al.*. Importância da comunicação para uma assistência de enfermagem de qualidade: uma revisão integrativa. *Revista Saúde Multidisciplinar*, v. 1, n. 1, p. 19–30, 2020. Disponível em: [https://www.mastereditora.com.br/periodico/20201004\\_093012.pdf](https://www.mastereditora.com.br/periodico/20201004_093012.pdf). Acesso em: 29 maio 2025.

UFRN. Comunicação assertiva como estratégia para o trabalho em equipe: revisão integrativa no contexto brasileiro. *Repositório Institucional da UFRN*, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/61676>. Acesso em: 29 maio 2025.

UFRN. Ferramentas tecnológicas na comunicação entre profissionais de saúde durante a transição de cuidado: guia de boas práticas. Repositório Institucional da UFRN, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/55081>. Acesso em: 29 maio 2025.

VIEIRA, Juliana Rodrigues. Estratégias de comunicação efetiva para a segurança do paciente: revisão integrativa. 2020. Monografia (Graduação em Enfermagem) – Centro Universitário de Brasília, Brasília. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/15032>. Acesso em: 27 maio 2025.