

Comunicação entre profissionais de enfermagem e usuários da Atenção Primária à Saúde com foco no cuidado seguro

Communication between nursing professionals and users of Primary Health Care with a focus on safe care

Comunicación entre profesionales de enfermería y usuarios de Atención Primaria de Salud con enfoque en la atención segura

Liza Yumi Satake¹, Vitória Cristina Silva¹, Vânia Regina Bressan¹, Patrícia Mônica Ribeiro, Cristiane Aparecida Silveira¹, Roberta Seron Sanches¹

¹Universidade Federal de Alfenas – UNIFAL-MG, Alfenas, Minas Gerais, Brasil.

RESUMO

Introdução: A comunicação entre profissionais de saúde e pacientes é de fundamental relevância no contexto da segurança do paciente.

Objetivo: Relatar a experiência sobre a comunicação da equipe de enfermagem com o paciente e seus acompanhantes na Atenção Primária à Saúde durante as atividades práticas e estágios do curso de graduação em enfermagem.

Métodos: Relato de experiência, baseado nas vivências da autora principal durante as atividades práticas e estágios do Curso de Enfermagem. A coleta de dados ocorreu por meio de observação assistemática e as reflexões são apresentadas em diálogo com a literatura.

Resultados: Identificou-se que durante as interações entre profissionais de enfermagem, pacientes e acompanhantes, a comunicação era frequentemente permeada por dificuldades como linguagem inadequada, uso excessivo de termos técnicos, explicações pouco didáticas e inadequadas ao receptor, desconhecimento da Língua Brasileira de Sinais, as quais implicaram em situações desgastantes, conflituosas e geradoras de dúvida e insatisfação. Não se identificou o uso de ferramentas que pudessem amparar a comunicação e tampouco, a realização de atividades de educação em serviço que contemplassem a temática.

Conclusão: A comunicação efetiva é um desafio aos cuidados seguros. Existem diversas ferramentas e estratégias que podem ser adaptadas e utilizadas para apoiar a comunicação com os pacientes, sendo fundamental que as instituições de saúde invistam em atividades educativas para o desenvolvimento da comunicação, bem como estimulem uma cultura organizacional que incentive a comunicação aberta entre pacientes e profissionais de saúde.

Palavras-chave: Comunicação; Relações Enfermeiro-Paciente; Atenção Primária à Saúde; Segurança do Paciente.

ABSTRACT

Introduction: Communication between healthcare professionals and patients is of fundamental importance in the context of patient safety.

Objective: To report the experience of communication between the nursing team and the patient and their companions in Primary Health Care during practical activities and internships in the undergraduate nursing course.

Methods: Experience report based on the main author's experiences during practical activities and internships in the Nursing Program. Data collection was carried out through unsystematic observation,

Correspondência:

Roberta Seron Sanches.
Universidade Federal de
Alfenas, Alfenas, MG,
Brasil.
Email:
roberta.sanches@unifal-
mg.edu.br

and the reflections are presented in dialogue with the literature.

Results: It was identified that during interactions between nursing professionals, patients, and their companions, communication was often hindered by difficulties such as inappropriate language, excessive use of technical terms, explanations that were not didactic or adequate for the receiver, and lack of knowledge of Brazilian Sign Language. These factors led to exhausting, conflicting situations, generating doubt and dissatisfaction. No tools supporting communication were identified, nor were there any in-service education activities addressing this theme.

Conclusion: Effective communication is a challenge for safe care. There are various tools and strategies that can be adapted and used to support communication with patients. It is essential that healthcare institutions invest in educational activities aimed at developing communication skills and promote an organizational culture that encourages open communication between patients and healthcare professionals.

Keywords: Communication; Nurse-Patient Relations; Primary Health Care; Patient Safety.

RESUMEN

Introducción: La comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes es de fundamental relevancia en el contexto de la seguridad del paciente.

Objetivo: Relatar la experiencia sobre la comunicación del equipo de enfermería con el paciente y sus acompañantes en la Atención Primaria de Salud durante las actividades prácticas y pasantías del curso de graduación en enfermería.

Métodos: Relato de experiencia, basado en las vivencias de la autora principal durante las actividades prácticas y pasantías del Curso de Enfermería. La recolección de datos se realizó mediante observación asistemática, y las reflexiones se presentan en diálogo con la literatura.

Resultados: Se identificó que, durante las interacciones entre profesionales de enfermería, pacientes y acompañantes, la comunicación se veía frecuentemente afectada por dificultades como el uso de lenguaje inapropiado, uso excesivo de términos técnicos, explicaciones poco didácticas e inadecuadas para el receptor, y el desconocimiento de la Lengua Brasileña de Señas. Estos factores dieron lugar a situaciones desgastantes, conflictivas y generadoras de dudas e insatisfacción. No se identificó el uso de herramientas que respaldaran la comunicación, ni tampoco la realización de actividades de educación en el servicio que abordaran esta temática.

Conclusión: La comunicación efectiva representa un desafío para una atención segura. Existen diversas herramientas y estrategias que pueden adaptarse y utilizarse para apoyar la comunicación con los pacientes. Es fundamental que las instituciones de salud inviertan en actividades educativas para desarrollar habilidades comunicativas y fomenten una cultura organizacional que incentive la comunicación abierta entre pacientes y profesionales de la salud.

Palabras clave: Comunicación; Relaciones Enfermero-Paciente; Atención Primaria de Salud; Seguridad del Paciente.

INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) compreende ações de saúde individuais, familiares e coletivas, cujo desenvolvimento se dá por meio de práticas de cuidado integrado, realizadas com equipe multiprofissional e dirigidas à população em territórios definidos. As ações desenvolvidas na APS envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde e devem resguardar a segurança do paciente (Brasil, 2017).

Segurança do paciente consiste em um conjunto de atividades estruturadas que buscam a redução dos riscos associados aos cuidados de saúde de forma consciente e sustentável. A temática tem adquirido grande destaque na atualidade, haja vista o expressivo quantitativo de pacientes que sofrem danos evitáveis decorrentes de cuidados em saúde (OMS, 2021).

A exemplo, estima-se que 10% dos pacientes sofrerão danos ao receber cuidados hospitalares em países de alta renda, cenário que pode ser ainda mais preocupante nos países de baixa e média renda (OMS, 2021). Especificamente na APS, apontou-se na Espanha, que um paciente em cada 20 sofrerá um evento adverso a cada trimestre, resultante de cuidados primários recebidos, como é o caso de erros de prescrição e de administração de medicamentos pelos pacientes e erros de avaliação clínica, sendo a maioria destes eventos, evitáveis (Garzón González *et al.*, 2023). No Rio de Janeiro, identificou-se uma taxa de incidentes de 1,1%, dos quais 0,91% atingiram os pacientes, causando-lhes danos, o que corrobora ser a APS um ambiente de risco, que também deve ser priorizado nas práticas de segurança do paciente (Marchon; Mendes Junior; Pavão, 2015).

Dentre os esforços para a implementação da segurança do paciente nas unidades de saúde, foram estabelecidas pela acreditadora *Joint Commission International* (JCI), em articulação à Organização Mundial de Saúde (OMS), seis metas internacionais relacionadas à áreas sensíveis, a saber: identificação correta do paciente, redução de danos decorrentes de quedas, redução do risco de infecção associados ao cuidado de saúde, cirurgia segura, melhoria na segurança de medicamentos e comunicação efetiva entre os profissionais da saúde, as quais também são contempladas no Programa Nacional de Segurança do Paciente (Brasil, 2013; JCI, 2021).

Ainda que as ações relacionadas à tais metas visando favorecer a segurança do paciente pareçam estar mais consolidadas em âmbito hospitalar, as mesmas podem ser aplicadas na APS, resguardadas as particularidades deste cenário (Cunha *et al.*, 2024a). Especificamente sobre a comunicação, segunda meta internacional de segurança do paciente, trata-se do processo de compartilhamento e de compreensão das mensagens enviadas e recebidas, o que influencia os cuidados e, se não for um processo completo e inequívoco, pode resultar em eventos adversos (Abdullah; Ruslan, 2024; JCI, 2021).

Esclarece-se que nas organizações de saúde, a comunicação ocorre de diferentes formas, como não verbal, verbal, escrita e eletrônica e entre diferentes atores, como interprofissional e entre profissionais e pacientes e familiares (Howick *et al.*, 2024). Na saúde e, especialmente na enfermagem, a comunicação adquire particular relevância, uma vez que proporciona uma base para que os profissionais estabeleçam relações terapêuticas com os pacientes e os familiares (Kerr *et al.*, 2022; Souza *et al.*, 2025).

Apesar de sua relevância, sabe-se que as falhas de comunicação ocorrem e podem comprometer a segurança do paciente (JCI, 2021; Marchon; Mendes Junior, 2014). Destarte, falhas de comunicação entre profissionais de saúde e pacientes, entre diferentes profissionais de saúde do mesmo serviço ou de diferentes níveis de atenção são referidas como importantes fatores contribuintes aos incidentes de segurança do paciente na APS (Marchon; Mendes Junior, 2014; Pegoraro-Alves-Zarpelon; Piva-Klein; Bueno, 2022).

A exemplo, um estudo realizado no Rio de Janeiro identificou que falhas na comunicação interprofissional, entre profissional e paciente e na rede de atenção foram fatores contribuintes de eventos adversos que tiveram como consequências, utilização inadequada de medicamentos, alergia medicamentosa, troca de exames, complicações de quadro clínico, internações e prejuízos no acesso a exames e consultas com especialistas (Marchon; Mendes Junior; Pavão, 2015).

Reitera-se que, ainda que a efetividade da comunicação interprofissional seja amplamente citada na literatura por suas implicações à assistência segura, é importante ressaltar que a comunicação efetiva também deve ser prioridade quando se considera as interações entre profissionais de saúde e pacientes e/ou familiares. Neste sentido, as atividades práticas e estágios realizados no curso de graduação em enfermagem despertaram inquietações acerca da comunicação entre profissional de enfermagem e paciente na atenção primária à saúde com vistas ao cuidado seguro.

Destarte, este estudo tem como objetivo, relatar a experiência sobre a comunicação da equipe de enfermagem com o paciente e seus acompanhantes na APS durante as atividades práticas e estágios do curso de graduação em enfermagem.

MÉTODOS

Trata-se de um relato de experiência, trabalho científico que aborda uma vivência profissional e/ou acadêmica por meio de uma descrição detalhada (Mussi; Flores; Almeida, 2021).

Para tanto, serão descritas as vivências enquanto acadêmica, no que concerne à comunicação entre profissionais de enfermagem e pacientes e acompanhantes na APS, ocorridas durante as atividades práticas e os estágios obrigatórios do Curso de Enfermagem, no período compreendido entre 2023 e 2025. Reitera-se que as observações enfocaram a comunicação entre os profissionais de enfermagem de nível superior e nível médio, que compunham as equipes de enfermagem das unidades de APS em que a discente desenvolveu atividades práticas e estágios e que tais atividades compunham a grade curricular obrigatória do Curso de Enfermagem ao qual a acadêmica estava vinculada.

A coleta de dados ocorreu por meio de observação assistemática, técnica em que não se utiliza de roteiros preestabelecidos, estando o pesquisador, livre para observar e documentar o que julgar pertinente, tendo como foco, o objeto de estudo (Sampaio *et al.*, 2022). Desta forma, a acadêmica realizou registros livres em caderno de estágio, sem a definição de recortes temáticos prévios e em tempo real, durante as atividades acadêmicas, por meio de observações comportamentais e impressões sobre situações envolvendo comunicações verbais e não verbais nos respectivos campos de práticas ou estágio. Algumas destas situações foram discutidas junto aos docentes das respectivas disciplinas.

Para a análise, realizou-se uma reflexão crítica, comparando as observações registradas com achados na literatura científica nacional e internacional sobre a temática (Mussi; Flores; Almeida, 2021).

De acordo com a Resolução nº 510 de 7 de abril de 2016 do Conselho Nacional de Saúde, este estudo dispensa a submissão e aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, uma vez que se trata de uma pesquisa que visa o aprofundamento teórico de situações que emergem da prática profissional, não revelando quaisquer dados que possibilitem a identificação dos sujeitos, em consonância ao Art. I, Inciso VII da referida Resolução (Brasil, 2016).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Relato de Experiência

Durante a trajetória acadêmica no curso de Graduação em Enfermagem, especialmente nas atividades práticas e estágios supervisionados realizados no âmbito da Atenção Primária à Saúde (APS), foi possível vivenciar diversas situações que evidenciaram a importância da comunicação profissional no contexto da segurança do paciente. Observou-se, nos diferentes cenários de práticas e estágios, que a comunicação entre profissionais da equipe de saúde, entre os próprios profissionais de enfermagem e entre esses e os pacientes era frequentemente permeada por ruídos, interpretações equivocadas, falas interrompidas, uso excessivo de termos técnicos e ausência de escuta ativa. Esses aspectos comprometem tanto o fluxo de trabalho quanto o vínculo terapêutico com os usuários do sistema de saúde.

Foram recorrentes os episódios de comunicação passivo-agressiva entre membros da equipe e para com os pacientes, em que insatisfações eram expressas de forma velada ou sarcástica, assim como casos de comunicação agressiva, caracterizada por falas ríspidas e autoritárias. Esses padrões contribuíram para um ambiente tenso e pouco colaborativo, capaz de comprometer a qualidade da assistência e a segurança dos pacientes.

Uma situação marcante ocorreu durante uma visita domiciliar, quando a equipe se deparou com uma paciente com deficiência auditiva, usuária da Linguagem Brasileira de Sinais (Libras) e nenhum profissional possuía conhecimento básico da língua, o que gerou uma barreira importante para a comunicação. Também foram observadas dificuldades nos atendimentos prestados a pessoas idosas e/ou analfabetas, muitas vezes acompanhadas por cuidadores igualmente sem letramento funcional. Nesses casos, a ausência de adaptação da linguagem verbal e de estratégias comunicacionais visuais ou escritas resultou em orientações pouco compreendidas, o que poderia comprometer o seguimento de prescrições e a adesão aos cuidados propostos.

Em outra ocasião, foi possível presenciar uma paciente expressando reiteradamente a mesma dúvida, mesmo após uma explicação inicial por parte da enfermeira. A profissional, no entanto, não percebeu o sinal de incompreensão e não ajustou sua linguagem.

Complementa-se a observação de orientações padronizadas, sem verificação do entendimento pelos pacientes, as quais nem sempre se demonstravam suficientes para garantir o entendimento.

Particularmente nos atendimentos a pacientes com transtornos mentais, também foi possível observar falhas comunicacionais relevantes. Situações em que os profissionais de enfermagem demonstravam impaciência, evitavam interações prolongadas e não se comunicavam adequadamente com os usuários ou com seus familiares não eram incomuns.

Por outro lado, quando as explicações eram realizadas utilizando-se de termos mais simples e empáticos, observavam-se, por parte dos pacientes, demonstrações de alívio e percepções de acolhimento e respeito. Outrossim, explicações claras, que respeitavam os sentimentos dos usuários, e descreviam o passo a passo dos procedimentos pareciam influenciar na adesão às ações de saúde, como é o caso da vacinação. A entrega de orientações por escrito em complementação às fornecidas verbalmente também foi observada e considerada uma estratégia relevante, uma vez que permitia ao paciente consultá-las posteriormente e assim, minimizar possíveis inseguranças após a consulta.

Essas vivências reiteram a importância de uma comunicação empática, ética e assertiva, capaz de construir um vínculo terapêutico sólido, fortalecer a adesão ao tratamento e evitar falhas no cuidado. No entanto, também evidenciaram lacunas na formação profissional e institucional. Durante o curso de graduação, embora a temática da comunicação tenha sido abordada em conteúdos teóricos, foram escassas as oportunidades de treinamento prático focado em habilidades comunicacionais. Da mesma forma, nos campos de atividades práticas e estágio, não foram observadas ações sistematizadas de educação permanente sobre o tema e tampouco, a utilização de ferramentas de suporte à comunicação.

Reflexão teórica

Entende-se a comunicação como o processo de transmissão de informações e de entendimento mútuo, utilizando-se meios como sinais, fala e escrita (Abdullah; Ruslan, 2024). A comunicação em enfermagem corrobora para a presença e o empoderamento da profissão, para o oferecimento de cuidados de alta qualidade e para o engajamento holístico contínuo, centrado nos valores, nas necessidades e nos desejos do paciente (Grant *et al.*, 2025).

Para tanto, a comunicação deve se dar de forma bilateral, adotando-se linguagem compreensível e adequada ao nível de escolaridade do receptor, sem que haja quaisquer lacunas ou distorções da mensagem (Cunha *et al.*, 2024b; Lima; Romão, 2024).

Complementa-se que a atuação da enfermagem é permeada pela comunicação, haja vista ser a categoria profissional em maior proximidade com o paciente, o que lhe confere posição privilegiada para o oferecimento de cuidados seguros (Shin *et al.*, 2025). Neste contexto, o compartilhamento efetivo de informações por meio de diferentes formas de comunicação, consiste em um elemento

valioso para a segurança do paciente, uma vez que possibilita a clareza e a completude da mensagem, evitando-se dúvidas, interpretações errôneas ou a descontinuidade dos cuidados (Cunha *et al.*, 2024b; Lima; Romão, 2024; Silva *et al.*, 2025).

Adicionalmente, a comunicação clara, direta e focada na compreensão contribui para que os pacientes lidem melhor com as questões relativas à sua situação de saúde e, quando ocorre de forma amigável e familiar, também favorece para que os pacientes tenham uma avaliação mais positiva sobre o serviço de saúde e o cuidado recebido (Iacorossi *et al.*, 2024).

Em contrapartida, diversos fatores podem comprometer a comunicação e assim, contribuir para a ocorrência de eventos adversos, dentre os quais destacam-se os diferentes sotaques e pronúncias, a omissão, a fragmentação, a falta de precisão ou a inconsistência das informações, e as interrupções e os ruídos frequentes, que inviabilizam a clareza da mensagem a ser transmitida. A sobrecarga de trabalho também é referida como um fator comprometedor, uma vez que fomenta divergências entre a autoeficácia comunicativa percebida e a comunicação de fato praticada (JCI, 2021; Silva *et al.*, 2025).

Especificamente no contexto da comunicação entre profissionais de saúde e pacientes, um estudo de revisão de literatura apontou que falhas na comunicação entre estes elementos foram citadas como uma causa relevante de eventos adversos que resultaram em óbito (Santos *et al.*, 2023).

Estas falhas de comunicação podem incluir lacunas em explicar adequadamente os procedimentos, os resultados de exames ou os planos de tratamento de uma forma que os pacientes possam entender, assim como a falta de escuta e a abordagem inadequada junto ao paciente (Howick *et al.*, 2024; Hult *et al.*, 2023).

A exemplo, um estudo realizado na Suécia, com queixas de pacientes em ambientes de tratamento oncológico identificou que 51% relataram falhas de comunicação, as quais incluíram o não recebimento de informações sobre seu diagnóstico, resultados de exames ou tratamento, o comportamento apressado dos profissionais de saúde, com indisponibilidade para ouvir os pacientes ou responder às suas perguntas, o recebimento de mensagens confusas, o sentimento de que suas preocupações eram banalizadas, assim como a vivência de interações impessoais, insensíveis e ofensivas (Hult *et al.*, 2023).

Reitera-se que a RDC nº 36/2013, que institui ações para a segurança do paciente no Brasil, expressa a necessidade de que a comunicação efetiva entre os profissionais do serviço de saúde e entre os diferentes serviços de saúde seja contemplada no Plano de Segurança do Paciente, documento que direciona as ações para a segurança do paciente no serviço (Brasil, 2013).

No entanto, ainda que não explicita a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes, o referido documento também contempla o estímulo à participação do paciente e dos familiares na assistência prestada, sendo estes, considerados parceiros em prol da segurança do paciente (Brasil, 2013).

Assim, o engajamento do paciente nas questões relacionadas à assistência pode ser influenciado pela relação estabelecida junto aos profissionais de saúde, sendo a comunicação dialógica, a escuta, o respeito aos aspectos socioculturais e a superação da hierarquia simbólica que, frequentemente se estabelece nos serviços de saúde, fundamentais para que os pacientes e familiares sejam, de fato, parceiros para a assistência segura (Villar; Martins; Rabello, 2022).

Entretanto, concernente ao relacionamento entre profissionais de enfermagem e pacientes, reflete-se, com base na realidade observada, que frequentemente, a comunicação entre estes agentes ocorre de maneira mecanizada, pouco reflexiva e permeada por prejuízos na escuta, principalmente por parte dos profissionais.

A este respeito, a literatura indica que a efetiva comunicação entre profissionais de saúde e pacientes reduz o estresse e a ansiedade comuns nos ambientes de cuidados em saúde, fortalece o vínculo e contribui para que a pessoa atendida esteja mais participativa no processo de cuidado (Castro *et al.*, 2023).

Destarte, alguns fatores têm sido apontados como contributivos ao desenvolvimento da comunicação efetiva entre os membros da equipe de assistência à saúde e o paciente, tais como o

uso de uma linguagem acessível, com a adaptação de termos técnicos a outros de fácil entendimento pelo paciente, bem como o apoio de ferramentas de auxílio à comunicação (Fernandes *et al.*, 2020; Cunha *et al.*, 2024b).

Entre elas, a ferramenta *Teach Back*, ou “Ensinar de Volta” é uma técnica utilizada para checar se o que o profissional de saúde explicou foi claramente compreendido pelo paciente, visando melhorar a comunicação e a educação do mesmo. Esta técnica não se restringe a perguntas como “você entendeu?” ou “está claro?”, uma vez que o profissional deve pedir ao paciente que explique ou demonstre a mensagem ou orientação que lhe foi transmitida, checando a efetividade da comunicação (Fernandes *et al.*, 2020).

De forma semelhante, a ferramenta *Read Back* ou “Leia de Volta” também consiste em uma técnica de conferência, a fim de tornar a comunicação efetiva. Trata-se de anotar a informação passada, ler de volta o que foi anotado e validar a informação com o emissor, fazendo o circuito fechado de comunicação (Fernandes *et al.*, 2020).

O potencial da ferramenta *Take Home Message* (THM) ou “Mensagem para levar para casa” para o fortalecimento da relação médico-paciente e a literacia em saúde foi relatado em um estudo realizado em um ambulatório de urologia, assim como a usabilidade da ferramenta em diferentes contextos (Toi *et al.*, 2024).

Esta também visa confirmar as informações mais importantes do diagnóstico e do tratamento do paciente, de modo que, ao final do atendimento, o profissional pergunta: “quando você chegar em casa e algum familiar/amigo perguntar sobre a sua consulta médica, o que você responderia?”, checando se houve o entendimento pelo paciente (Toi *et al.*, 2024).

Outra ferramenta que pode ser particularmente útil para melhorar a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes é a “Ask Me 3”, pois incentiva os pacientes e familiares a realizarem três perguntas aos profissionais envolvidos em seus cuidados, para que possam entender melhor suas condições de saúde e se tornarem mais ativos nos seus próprios cuidados (IHI, 2019). Assim, em cada encontro com os profissionais de saúde, os pacientes são estimulados a perguntarem: 1) Qual é o meu principal problema?; 2) O que eu devo fazer; e 3) Por que é importante que eu faça isso? (IHI, 2019).

Acrescenta-se que o uso de recursos visuais, como figuras e vídeos para apoiar a comunicação entre pacientes e profissionais de saúde também foi referido como uma estratégia útil para facilitar a compreensão das informações compartilhadas, assim como o uso de protocolos e ferramentas padronizados, a cautela com a quantidade de informações, as quais devem ser limitadas e fornecidas gradualmente, considerando a capacidade de assimilação do usuário e a capacitação para a comunicação junto à clientela surda por meio da Língua Brasileira de Sinais (Brevidelli; Moura; Domenico, 2024; Costa *et al.*, 2023; Sharkiya, 2023; Silva *et al.*, 2025).

Especificamente para a clientela surda, aplicativos têm sido desenvolvidos e podem ser utilizados pelos profissionais de saúde tanto para apoiar o aprendizado de linguagem de sinais quanto para a conexão com pessoas surdas. A exemplo, o *Hand Talk* utiliza-se de inteligência artificial para traduzir texto ou voz para Línguas de Sinais (Google Play, 2025). Sete aplicativos brasileiros disponíveis nas lojas virtuais *Play Store* e *Apple Store* sobre Língua Brasileira de Sinais foram analisados e considerados de fácil acesso e capazes de auxiliar no processo de comunicação dos profissionais de saúde com os pacientes deficientes auditivos (Batista *et al.*, 2022).

Ante ao exposto, apreende-se que existem diversos recursos que podem ser utilizados para apoiar a comunicação dos profissionais de saúde, particularmente os de enfermagem com os pacientes, os quais podem ser adaptadas aos diferentes cenários. No entanto, os profissionais devem estar sensibilizados quanto à necessidade e a importância da comunicação efetiva para a qualidade e a segurança dos cuidados, assim como a cultura organizacional deve ser trabalhada com vistas a fortalecer a comunicação (Silva *et al.*, 2025).

Neste sentido, corrobora-se a necessidade de atividades educativas que enfoquem as habilidades comunicativas, utilizando-se de diferentes métodos, tais como aprendizagem baseada em problemas, simulações e programas de mentoria (Silva *et al.*, 2025; Souza *et al.*, 2025; Torrente *et al.*, 2024).

Mesmo porque, o fato de a comunicação ser contemplada nas metas internacionais de segurança do paciente já demonstra o quão grandioso é o desafio de se comunicar de forma eficaz nos serviços de saúde, como também, o potencial das fragilidades no processo de comunicação para a ocorrência de danos evitáveis aos pacientes.

CONCLUSÃO

A comunicação nos serviços de saúde e particularmente na APS é de fundamental relevância para o cuidado seguro ao usuário, embora se reconheça ser um processo ainda permeado por lacunas e fragilidades, que implicam em incidentes e eventos adversos.

Ainda que a comunicação interpessoal entre os diferentes profissionais de saúde seja amplamente abordada para o cuidado integral e continuado ao paciente, a comunicação entre profissionais de saúde e sobretudo os de enfermagem e os pacientes também é relevante para a segurança da assistência, uma vez que possibilita o compartilhamento de informações essenciais para o diagnóstico e os cuidados, como também favorece a adesão ao tratamento e a recuperação.

Existem diversas ferramentas e estratégias que podem ser adaptadas e utilizadas para apoiar a comunicação profissional de saúde-paciente em diversos contextos, incluindo a APS, como é o caso das ferramentas *Teach Back*, *Read Back*, *Take Home Message*, *Ask Me 3*, respectivamente, ensine de volta, leia de volta, leve a mensagem para casa, pergunte-me 3, bem como o fracionamento da mensagem e o uso de recursos visuais e de tecnologias, como aplicativos para traduzir texto ou voz para Línguas de Sinais. Para tanto, os profissionais e as lideranças devem estar sensibilizados quanto à importância da comunicação para a assistência segura.

Neste sentido, é fundamental que as instituições de saúde invistam em atividades educativas para o desenvolvimento da comunicação, bem como estimulem uma cultura organizacional que fortaleça a comunicação efetiva e que a priorize nas interações entre profissionais de saúde e pacientes.

Destaca-se que os enfermeiros, por exercerem posição estratégica para a promoção da segurança do paciente na APS podem ser profissionais chave para a adoção de estratégias institucionais que promovam uma comunicação mais efetiva junto aos pacientes e familiares.

Este estudo apresenta como fragilidade o fato de se tratar de um relato de experiência baseado em informações não sistematizadas realizadas em tempo real, em ambientes de atividades práticas e estágios, de modo que observações relevantes sobre a comunicação podem não ter sido identificadas ou incluídas. Sugere-se a realização de estudos que abordem a comunicação entre profissionais de saúde e usuários da APS com base em suas próprias perspectivas, assim como que investiguem o uso de estratégias e ferramentas que possam favorecer a comunicação com vistas ao cuidado seguro.

REFERÊNCIAS

ABDULLAH, Siti Nur Dini; RUSLAN, Rusila. Uma revisão sobre comunicação e segurança do paciente. **Revista internacional de acadêmicos do cuidado**, Gombak, v. 7, n. 1, p. 64–71, 2024. DOI: 10.31436/ijcs.v7i1.344. Disponível em: <<https://journals.iium.edu.my/ijcs/index.php/ijcs/article/view/344>>. Acesso em: 27 abr. 2025.

BATISTA, J.D. *et al.* Língua Brasileira de Sinais: análise das tecnologias mHEALTH. **Rev. Saúde Digital Tec. Educ.**, Fortaleza, CE, v. 7, n. 1, p.16-30, fluxo contínuo. 2022. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/64787/1/2022_art_jdbatista.pdf. Acesso em: 30 jan. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução RDC nº 36, de 25 de julho de 2013**. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016.** Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017.** Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2017.

BREVIDELLI, Maria Meimei; MOURA, Veronica Paula Torel; DOMENICO, Edvane Birelo Lopes de. Promoção do letramento em saúde segundo os Health Literacy Universal Precautions Toolkits: Um estudo de reflexão. **Escola Anna Nery**, Rio de Janeiro, v. 28, p. e20240013, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2024-0013pt>>. Acesso em: 10 abr. 2025.

CASTRO, Juliana Viana Rodrigues *et al.* A comunicação efetiva no alcance de práticas seguras: concepções e práticas da equipe de enfermagem. **Revista Enfermagem em Atenção à Saúde**, Uberaba, v. 12, n. 1, p. e202359, 2023. Disponível em: <<https://doi.org/10.18554/reas.v12i1.5153>>. Acesso em: 10 abr. 2025.

CUNHA, Karine Cristina Siqueira *et al.* Segurança do paciente na visão de enfermeiros da Atenção Primária à Saúde: oportunidade para melhorias. **Revista Baiana de Enfermagem**, Salvador, v. 38, e62371, 2024a. Disponível em: <<https://doi.org/10.18471/rbe.v38.62371>>. Acesso em: 19 mai. 2023.

CUNHA, Karine Cristina Siqueira *et al.* Promoção da segurança do paciente: vivência dos enfermeiros atuantes na Atenção Primária à Saúde. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 34, p. e34100, 2024b. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0103-7331202434100pt>>. Acesso em: 19 mai. 2023.

COSTA, Aleksandra Pereira *et al.* Comunicação entre o enfermeiro e a pessoa surda. **Revista Saúde Coletiva**, Osasco v. 13, n. 85, 2023. Disponível em: <<https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2023v13i85p12660-12673>>. Acesso em: 19 mai. 2023.

FERNANDES, Alessandra Tavares Francisco (Coord.). Segurança do paciente na Atenção Primária à Saúde: teoria e prática. Porto Alegre: Associação Hospitalar Moinhos de Vento, 2020. Disponível em: <<https://biblioteca.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2021/01/Seguranca-do-Paciente-na-Atencao-Primaria-a-Saude-Teoria-e-Pratica.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2025.

GARZÓN GONZÁLEZ, Gerardo *et al.* Is primary care a patient-safe setting? Prevalence, severity, nature, and causes of adverse events: numerous and mostly avoidable. **Int J Qual Health Care**, v.35, n.2, 2023. Disponível em: <<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzad019>>. Acesso em: 30 jan. 2026.

GOOGLE PLAY. **Hand Talk Tradutor para Libras.** 2025. Disponível em: https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.handtalk&hl=pt_BR&pli=1

GRANT, Julie B *et al.* The role of nursing communication: A critical interpretive synthesis. **International Journal of Nursing Studies Advances**, v.9, 2025. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2025.100373>>. Acesso em: 30 jan. 2026.

IACOROSSi, Laura *et al.* Patient-Nurse communication in an oncology hospital setting: a qualitative study. **Healthcare (Basel)**, v.13, n.1, 2024. Disponível em: <<https://doi.org/10.3390/healthcare13010050>>. Acesso em: 30 jan. 2026.

HOWICK, Jeremy *et al.* How does communication affect patient safety? Protocol for a systematic review and logic model. **BMJ Open**, London, v. 14, p. e085312, 2024. Disponível em: <<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-085312>>. Acesso em: 19 mai. 2025.

HULT, Ana *et al.* Patient complaints about communication in câncer settings: Hidden between the lines. **Patient Education and Counseling**, Princeton, v. 114, p. 107838, 2023. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.pec.2023.107838>>. Acesso em: 10 abr. 2025.

INSTITUTE FOR HEALTHCARE IMPROVEMENT (IHI). **Patient Safety Essentials Toolkit**. Boston, 2019. Disponível em: <<https://www.ihl.org/pt-br/resources/tools/patient-safety-essentials-toolkit#downloads>>. Acesso em: 19 mai. 2025.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL (JCI). **Padrões de Acreditação da Joint Comission International para hospitais**. Chicago, 2021. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/647417831/Manual-de-Padroes-JCI-7a-Edicao-PT-1-3>>. Acesso em: 19 mai. 2025.

KERR, Debra *et al.* Communication skills training for nurses: is it time for a standardised nursing model? **Patient Education and Counseling**, Princeton, v. 105, n. 7, p. 1970-1975, 2022. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.pec.2022.03.008>>. Acesso em: 29 abr. 2025.

LIMA, Michelen Fravante Alvarenga; ROMÃO, Márcia Oliveira de Carvalho. Comunicação efetiva da equipe de enfermagem na segurança do paciente: revisão sistemática de literatura. **Revista Científica da UNIFENAS**, Alfenas, v. 6, n. 7, p. 31-36, 2024. Disponível em: <<https://revistas.unifenas.br/index.php/revistaunifenas/article/view/1023>>. Acesso: 2 jun. 2025.

MARCHON, Simone Grativol; MENDES JUNIOR, Walter Vieira; PAVÃO, Ana Luiza Braz. Características dos eventos adversos na atenção primária à saúde no Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 11, p. 2313–2330, 2015. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0102-311X00194214>>. Acesso em: 29 abr. 2025.

MARCHON, Simone Grativol; MENDES JUNIOR, Walter Vieira. Segurança do paciente na atenção primária à saúde: revisão sistemática. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 30, n. 9, p. 1–21, 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csp/a/G3MV8DjZSHrDPjMPS8VPdmp/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 29 abr. 2025.

MUSSI, Ricardo Fraklin de Freitas; FLORES, Fábio Fernandes; ALMEIDA, Cláudio Bispo de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Revista Práxis Educacional**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60–77, 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.22481/praxisedu.v17i48.9010>>. Acesso em: 19 mai. 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Plano de ação global para a segurança do paciente 2021–2030**. Genebra, 2021. Disponível em: <https://www-who-int.translate.google.com/publications/i/item/9789240032705?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt&_x_tr_pto=tc>. Acesso em: 29 abr. 2025.

PEGORARO-ALVES-ZARPELON, S.; PIVA-KLEIN, L.; BUENO, D. Metas internacionais de segurança do paciente na atenção primária à saúde: uma revisão integrativa. **Rev. OFIL-ILAPHAR**, Madri, v. 32, n. 4,

p. 377-386, 2022. Disponível em: <<https://scielo.isciii.es/pdf/ofil/v32n4/1699-714X-ofil-32-04-377.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2025.

SAMPAIO, Camila Correia *et al.* Comunicação efetiva na atenção primária sob a ótica de discentes de enfermagem: estudo qualitativo. **Global Academic Nursing**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, e259, 2022. Disponível em: <<https://dx.doi.org/10.5935/2675-5602.20200259>>. Acesso em: 20 fev. 2025.

SANTOS, Thaiane Santana *et al.* Eventos adversos na atenção primária à saúde. **Enfermagem em Foco**, Brasília, v. 14, 2023, p. e-202312. Disponível em: <<https://doi.org/10.21675/2357-707X.2023.v14.e-202312>>. Acesso em: 10 abr. 2025.

SHARKIYA, Samer. Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review. **BMC Health Services Research**, [S.l.], v. 23, n. 886, p. 1-14, 2023. Disponível em: <<https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>>. Acesso em: 17 mar. 2025.

SHIN, Dongsoon *et al.* Patient-Centred communication as a mediator of nurses' safety-care activities. **Scandinavian Journal of Caring Sciences**, v.39, e70103, 2025. Disponível em: <<https://doi.org/10.1111/scs.70103>>. Acesso em: 30 jan. 2026.

SILVA, Patrícia Lourdes *et al.* Construindo pontes: o papel da comunicação na efetividade do cuidado centrado. **Revista Gestão & Tecnologia**, Curitiba, v. 25, n. 1, p. 243–272, 2025. Disponível em: <<https://doi.org/10.20397/2177-6652/2025.v25i1.3134>>. Acesso em: 03 jun. 2025.

SOUZA, Bruna Aparecida *et al.* A importância da comunicação assertiva no processo cirúrgico. **Revista Foco**, Ibitinga, v. 18, n. 3, p. e8086, 2025. Disponível em: <<https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/8086>>. Acesso em: 23 abr. 2025.

TOI, Cláudio Hideki *et al.* Literacia em saúde: avaliação da efetividade de “ferramenta” de comunicação “mensagem para levar para casa” aplicada aos pacientes do ambulatório de Urologia de um serviço público. **Estudos em ciências da saúde**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 297–316, 2024. Disponível em: <<https://doi.org/10.54022/shsv5n1-021>>. Acesso em: 20 mar. 2025.

TORRENTE, Gisele *et al.* Estratégias de comunicação efetiva na unidade de terapia intensiva: revisão integrativa de literatura. **Revista Contemporânea**, Maringá, v. 4, n. 11, p. e6670, 2024. Disponível em: <<https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/6670>>. Acesso em: 10 abr. 2025.

VILLAR, Vanessa Cristina Felipe Lopes; MARTINS, Mônica; RABELLO, Elaine Teixeira. Qualidade do cuidado e segurança do paciente: o papel dos pacientes e familiares. **Saúde e Debate**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 135, p. 1174–1186, 2022. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0103-1104202213516>>. Acesso em: 10 abr. 2025.