



# COMUNICAÇÃO EFETIVA E HUMANIZADA ENTRE PROFISSIONAIS DA SAÚDE E PACIENTES: REVISÃO INTEGRATIVA

Sara Wust Beckmann<sup>1</sup>, Danielly Miguel dos Santos<sup>2</sup>, Grazielle Adrieli Rodrigues Pires<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Acadêmica do Curso de Enfermagem, Campus Maringá-PR, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. Voluntária PIVIC/ICETI- UniCesumar. Sarawustbeckmann43@gmail.com

<sup>2</sup>Acadêmica do Curso de Enfermagem, Campus Maringá-PR, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. Daniellymiguel787@gmail.com

<sup>3</sup>Orientadora, Mestre, Docente no Curso de Enfermagem, UNICESUMAR. graziele.pires@unicesumar.edu.br

## RESUMO

A pesquisa tem como objetivo identificar na literatura disponível como tem ocorrido a comunicação efetiva e humanizada entre profissionais da área da saúde e pacientes. Trata-se de uma revisão integrativa, a partir de artigos publicados entre 2019 e 2023, nas bases Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Literatura Internacional em Ciências da Saúde (Pubmed), utilizando os descritores extraídos do Medical Subject Headings (Mesh): “Health Communication”, “Assistance Humanization” e “Patient Care Team” incorporados pelo conector booleano “AND”. Adotou-se como critérios de inclusão artigos originais, publicados nos últimos cinco anos, disponíveis eletronicamente na íntegra, sem restrição de idioma. Foram excluídos trabalhos de conclusão de curso, revisões de literatura/reflexão, editoriais, resumos de anais, teses, dissertações e Trabalhos de Conclusão de Curso. Os estudos repetidos foram considerados apenas uma vez. Para nortear o processo de análise dos resultados, foi elaborada uma planilha no *software Microsoft Excel* contendo: identificação, título, ano de publicação, periódico, objetivo, metodologia do estudo, principais resultados e conclusão. Os artigos identificados nas bases de dados tiveram no total 150 artigos, com amostra final de 10 artigos após aplicação dos critérios de elegibilidade. Por meio da análise dos artigos foi possível identificar que há uma escassez na falta de capacitações para profissionais do âmbito da saúde sobre a comunicação efetiva e humanizada, assim como a falta de estrutura para receber o paciente. Espera-se que ao final da pesquisa, seja possível desenvolver estratégias para gerar um ambiente mais acolhedor e humanizado, que seja propício para uma boa comunicação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação em Saúde; Equipe de Assistência ao Paciente; Humanização da Assistência.

## 1 INTRODUÇÃO

A comunicação sempre foi imprescindível para a vida, sendo uma ferramenta para inclusão, orientação, evolução e troca mútua de conhecimentos. É um processo onde há um compartilhamento de informações entre um emissor e um receptor, que interpreta uma informação. Por meio dela que os seres humanos compartilham distintas informações entre si, tornando a ação de se comunicar uma atividade indispensável para o desenvolvimento da vida em sociedade (MIKLOS; ROCCO; 2018).

A comunicação se estabelece como uma das bases da assistência na área da saúde, dentre as diversas profissões, pois engloba as relações interpessoais, a fala, a expressividade facial, e os meios de codificação de estímulos sensoriais, que demonstram o cuidado. O diálogo é o principal método que permeia as conexões entre paciente, família e os profissionais. Procurando sempre colocar as necessidades e desejos do paciente em primeiro lugar, é uma ferramenta que proporciona um atendimento mais humanizado (FARIAS; SANTOS; GÓIS; 2018).

Muitos aspectos comprometem a comunicação eficiente e consequentemente uma boa assistência, são falhas ligadas a passagem de dados entre as equipes interdisciplinares, jornadas exaustivas de trabalho, prontuários preenchidos de forma ilegível e incompleta, e a falta de preparo do profissional para lidar e se comunicar com o paciente (COIFMAN et al., 2021).



Com base no exposto, faz-se necessário identificar na literatura os achados acerca da comunicação efetiva e humanizada entre equipe de saúde e pacientes, proporcionando um atendimento mais eficiente, qualificado, diminuindo possíveis erros e principalmente mais humanizado. Deste modo, emergiu a seguinte questão de pesquisa: “Como tem ocorrido a comunicação efetiva e humanizada entre profissionais da área da saúde e pacientes?”.

## 2 MATERIAIS E MÉTODO

A proposta do estudo tratou-se de uma revisão integrativa seguindo o protocolo Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses (PRISMA) (MOHER; LIBERATI; TETZLAFF; ALTMAN, 2009). O estudo foi desenvolvido seguindo as seguintes etapas: 1- identificação do problema e elaboração da questão norteadora; 2- estabelecimento dos critérios de inclusão e exclusão dos estudos; 3- definição das bases de dados a serem utilizadas; 4- definição dos conteúdos utilizados na construção do projeto; 5- seleção, avaliação dos conteúdos e interpretação dos resultados; 6- produção da revisão (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Para orientar o percurso metodológico, adotou-se a estratégia PICO, como P (população) – profissionais da área da saúde e pacientes; I (interesse) – ocorrência da comunicação efetiva e humanizada; Co – atendimento na área da saúde.

A coleta de dados ocorreu entre os meses de junho a julho de 2023, nas estratégias de busca Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Literatura Internacional em Ciências da Saúde (Pubmed), utilizando-se os descritores extraídos do Medical Subject Headings (Mesh): “Health Communication”, “Assistance Humanization” e “Patient Care Team”, incorporados pelo conector booleano “AND”.

Foram incluídos no estudo artigos originais, publicados nos últimos cinco anos, disponíveis eletronicamente na íntegra, sem restrição de idioma. Excluiu-se revisões de literatura/reflexão, editoriais, resumos de anais, teses, dissertações e Trabalhos de Conclusão de Curso. Os estudos repetidos foram considerados apenas uma vez.

Para a seleção dos artigos para a fase de análise, foram adotadas três fases, a saber: 1) Leitura dos títulos e resumos e exclusão daqueles que não entram nos critérios estabelecidos; 2) Leitura completa dos artigos selecionados na primeira etapa; e 3) Seleção dos artigos aptos, para que sejam utilizados na descrição dos resultados.

Para a extração, organização e síntese das informações contidas nos artigos selecionados, foi elaborada pela pesquisadora uma planilha no *software Microsoft Excel* contendo as principais informações do mesmo, como: código de identificação, título, ano de publicação, periódico, objetivo, metodologia do estudo, principais resultados e conclusão.

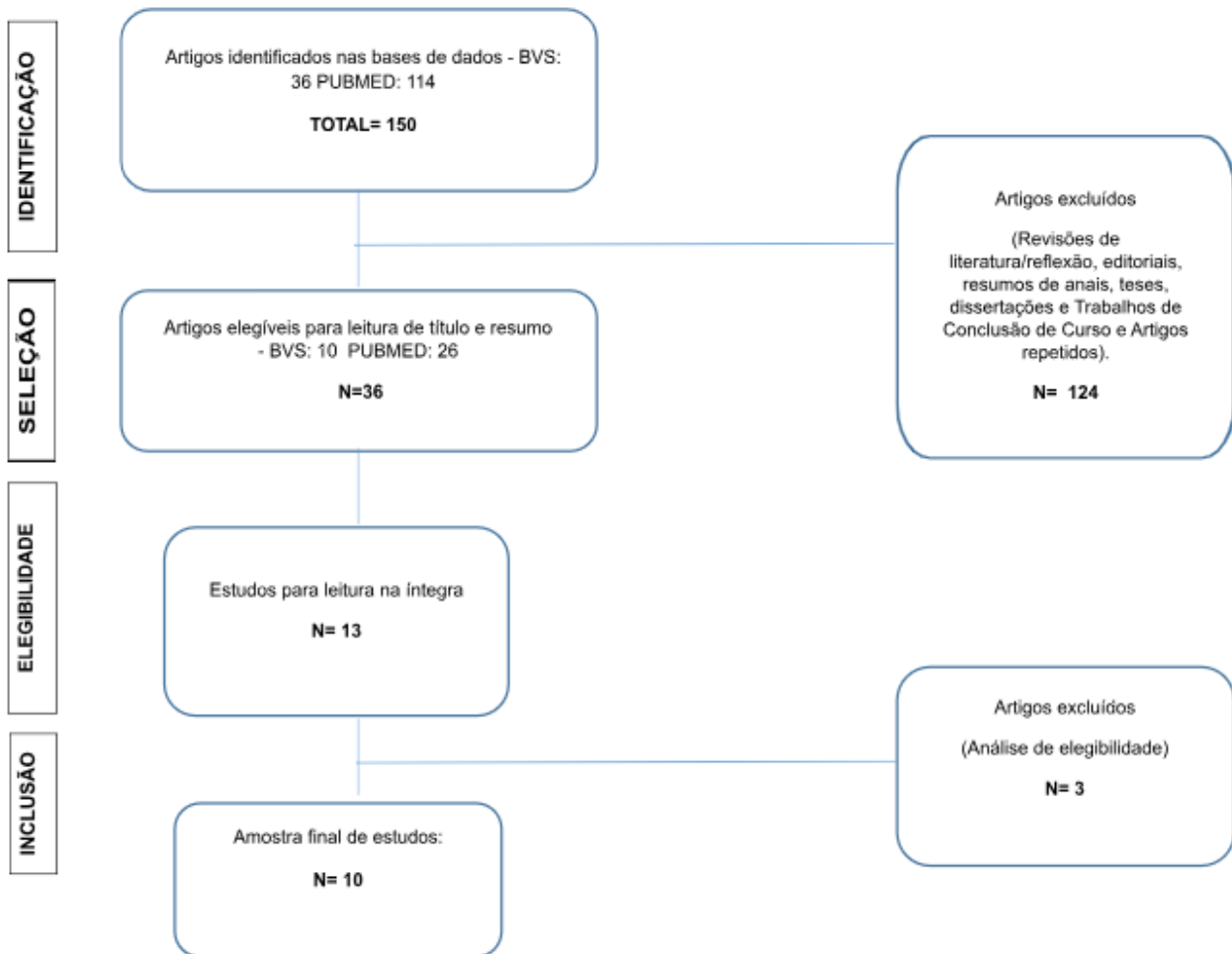
A respeito dos princípios éticos, por tratar-se de revisão integrativa, o presente projeto não necessitou de submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa. Entretanto, todos os cuidados foram adotados frente ao tratamento e privacidade dos dados utilizados no decorrer da pesquisa.

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No processo de busca e seleção dos artigos, foram identificados um total somatório de 150 artigos das bases de dados, destes, 124 não eram compatíveis com os critérios de inclusão. Após leitura de título e resumo dos 26 restantes, 13 estudos passaram para a fase de leitura na íntegra, com amostra final de 10 artigos incluídos para análise, conforma apresentado na Figura 1.



**Figura 1** - Fluxograma de busca e seleção dos estudos. Maringá, PR, Brasil, 2023.



**Fonte:** Dados da pesquisa.

A partir da análise parcial foi possível identificar que há diversos fatores que interferem na comunicação efetiva e humanizada, como a falta de capacitação para os colaboradores e a falta de comunicação entre equipe. Além disso, é abordado o recuo do paciente em algumas situações e como essa atitude pode dificultar o processo de criação de vínculo com os profissionais.

Com a análise final dos resultados da pesquisa, espera-se proporcionar aos profissionais da saúde familiaridade sobre o tema e meios que possam contribuir para uma melhor comunicação dentro do processo terapêutico. Trabalhando nas fragilidades e dificuldades mais apontadas durante a transferência de informações, viabilizando a capacitação e orientação de todos os colaboradores envolvidos.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Pode concluir que a comunicação entre profissionais e seus pacientes ainda é uma temática fragilizada, identificando fatores que interferem na relação entre o colaborador da saúde e os pacientes, os quais podem estar relacionadas diretamente com a formação e capacitação dos profissionais e o aceite do paciente diante de uma abordagem diferente do habitual.

Com isso, se faz necessário ampliar as discussões relacionados à comunicação efetiva e humanizada na saúde, compreendendo os fatores que interferem no diálogo



durante o processo do cuidar, tal qual conhecer as contribuições que a prática de uma comunicação mais adequada possa gerar no andamento do tratamento e assistência do paciente.

## REFERÊNCIAS

COIFMAN, A. H. M.; PEDREIRA, L. C.; JESUS, A. P. S.; BATISTA, R. E. A. Comunicação Interprofissional em unidade de emergência: estudo de caso. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 55, e03781. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/6b3gxpg5DL5YJy5ZQPGtgnv/?lang=pt>. Acesso em: 11 nov. 2022.

FARIAS, E. S.; SANTOS, J. O.; GÓIS, R. M. O. Comunicação Efetiva: Elo na segurança do paciente no âmbito hospitalar. **Caderno de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde - UNIT - SERGIPE**, v. 4, n. 3, p. 139–139, 16 abr. 2018. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/cadernobiologicas/article/view/5168/2721>. Acesso em: 11 nov. 2022.

MENDES, K. D. S; SILVEIRA R. C. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto de Enfermagem**. 2008 Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>. Acesso em: 9 abr. 2023.

MIKLOS, J.; ROCCO, A. D. S. A. Ecologia da comunicação: desafios para a concepção de uma comunicação social cidadã. **PAULUS: Revista de Comunicação da FAPCOM**, v. 2, n. 3, p. 93, 26 fev. 2018. Disponível em: <https://fapcom.edu.br/revista/index.php/revista-paulus/article/view/44/54>. Acesso em: 9 abr. 2023.

MOHER, D.; LIBERATI, A.; TETZLAFF, J.; ALTMAN D. G. Preferred reporting items for systematic review and meta-analysis protocols: The PRISMA statement. **PLoS Med.** 6(7):e1000097. Doi:10.1371. 21 jul. 2009. Disponível em: <https://journals.plos.org/plosmedicine/article?id=10.1371/journal.pmed.1000097>. Acesso em: 9 abr. 2023.