

ENTRE O CUIDADO E O RISCO: A COMUNICAÇÃO COMO DETERMINANTE DA SEGURANÇA DO PACIENTE E DA INTEGRAÇÃO MULTIPROFISSIONAL

Maria Nazaré Lopes Baracho¹.

¹Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais.

<https://lattes.cnpq.br/5738061412900853>

RESUMO: A comunicação entre profissionais de saúde é reconhecida como um dos principais determinantes da qualidade da assistência, sendo sua inadequação frequentemente associada à ocorrência de eventos adversos e falhas na segurança do paciente. Nesse contexto, este estudo buscou analisar a contribuição da comunicação eficaz para a promoção da segurança do paciente e para a integração da equipe multiprofissional, por meio de uma revisão narrativa da literatura. A busca foi realizada nas bases BVS, LILACS e SciELO, utilizando descritores relacionados à comunicação em saúde, segurança do paciente e assistência à saúde, combinados por operadores booleanos. Foram incluídos artigos científicos e documentos institucionais pertinentes, analisados de forma exploratória e analítica. Ao final, 11 estudos compuseram a amostra, evidenciando que a comunicação eficaz, especialmente quando estruturada e padronizada, contribui significativamente para a redução de riscos assistenciais, além de favorecer a integração entre os profissionais e a construção de ambientes mais seguros. Entretanto, persistem desafios relacionados a fatores organizacionais, hierárquicos e à ausência de capacitação contínua. Conclui-se que a comunicação eficaz constitui um elemento estratégico indispensável para a segurança do paciente, sendo fundamental o investimento em protocolos institucionais, treinamentos e fortalecimento da cultura de segurança nos serviços de saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Segurança do Paciente. Comunicação em Saúde. Equipe de Assistência ao Paciente.

BETWEEN CARE AND RISK: COMMUNICATION AS A DETERMINANT OF PATIENT SAFETY AND MULTIPROFESSIONAL INTEGRATION

ABSTRACT: Communication among healthcare professionals is recognized as one of the main determinants of quality of care, and its inadequacy is often associated with adverse events and failures in patient safety. In this context, this study aimed to analyze the contribution of effective communication to the promotion of patient safety and the

integration of the multiprofessional team through a narrative literature review. The search was conducted in the BVS, LILACS, and SciELO databases, using descriptors related to health communication, patient safety, and healthcare, combined with Boolean operators. Scientific articles and relevant institutional documents were included and analyzed through exploratory and analytical reading. A total of 11 studies composed the final sample, demonstrating that effective communication, especially when structured and standardized, significantly contributes to reducing healthcare risks, as well as fostering professional integration and safer care environments. However, challenges related to organizational and hierarchical factors, as well as the lack of continuous training, persist. It is concluded that effective communication is an essential strategic element for patient safety, highlighting the need for institutional investments in protocols, training, and the strengthening of a safety culture within healthcare services.

KEY-WORDS: Patient Safety; Health Communication; Patient Care Team.

INTRODUÇÃO

A comunicação inadequada ou inexistente entre profissionais da equipe multiprofissional constitui um dos principais desafios para a qualidade da assistência em saúde, comprometendo tanto a segurança do paciente quanto a prática profissional (Santos et al., 2010). Nesse cenário, a comunicação efetiva destaca-se como pilar essencial do cuidado, sendo associada à redução de erros, à otimização de processos e ao fortalecimento da cultura de segurança (The Joint Commission, 2017; Pronovost et al., 2019; Santos et al., 2021).

Estima-se que cerca de 70% dos eventos adversos estejam relacionados à comunicação ineficaz entre profissionais (Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente, 2017), sendo essa uma das principais causas de falhas assistenciais (Santos et al., 2021). Tais eventos refletem fragilidades organizacionais, práticas inadequadas e comportamentos profissionais, impactando diretamente a qualidade do cuidado (WHO, 2011; The Joint Commission, 2017). Nesse sentido, estratégias como protocolos padronizados, sistemas estruturados de comunicação e reuniões interdisciplinares têm se mostrado eficazes na redução de riscos (Manser, 2018; Arora et al., 2020).

Em resposta a essa problemática, o Ministério da Saúde e a ANVISA instituíram, em 2013, o Programa Nacional de Segurança do Paciente, com foco na prevenção de incidentes e qualificação da assistência, destacando a comunicação efetiva como uma de suas metas prioritárias (Brasil, 2013). O sucesso dessas ações depende da integração da equipe e do fortalecimento das práticas comunicacionais (Makiuchi e Martinho, 2023).

Além disso, a literatura evidencia que a comunicação efetiva, verbal e não verbal, reduz eventos adversos e óbitos, ao mesmo tempo em que exerce papel terapêutico no cuidado (Santos et al., 2021; Barros et al., 2021; Sousa et al., 2020). A padronização da

comunicação, aliada a estratégias como treinamentos e práticas de briefing e debriefing, contribui para maior eficiência da equipe e segurança assistencial (WHO, 2009; Brasil, 2013; Brasil, 2014; WHO, 2017; Lingard et al., 2017; Weaver et al., 2018).

Diante disso, este estudo justifica-se pela necessidade de aprofundar a compreensão sobre o papel da comunicação eficaz na promoção da segurança do paciente e na qualidade da assistência em saúde.

OBJETIVO

Analisar criticamente a relação entre a comunicação efetiva, a integração da equipe multiprofissional e a qualidade da assistência em saúde, visando reunir evidências que subsidiem a formulação de estratégias institucionais e políticas públicas, com foco no fortalecimento da cultura de segurança do paciente e na promoção de um cuidado mais seguro, resolutivo e de excelência.

METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma revisão narrativa da literatura, de abordagem qualitativa, adequada para explorar, integrar e interpretar criticamente o conhecimento produzido sobre determinada temática, permitindo a contextualização teórica e a identificação de lacunas na produção científica (Alexandre, 2021). Esse tipo de revisão é especialmente relevante em áreas complexas, como a segurança do paciente e a comunicação em saúde, por possibilitar uma análise ampliada dos conceitos e práticas assistenciais (Rother, 2007; Alexandre, 2021).

A busca bibliográfica foi realizada entre fevereiro e setembro de 2025 nas bases LILACS, BVS e SciELO, utilizando descritores do DeCS, como “Segurança do Paciente”, “Comunicação em Saúde” e “Qualidade da Assistência à Saúde”, combinados pelo operador booleano AND, em português e inglês.

Foram incluídos estudos disponíveis na íntegra, em língua portuguesa, sem delimitação temporal, priorizando aqueles com maior aderência ao tema. Considerou-se, ainda, a inclusão de documentos institucionais relevantes, especialmente a partir de 2017, marco importante para a consolidação de diretrizes nacionais em segurança do paciente no Brasil, com a publicação de materiais técnicos pela ANVISA. Foram excluídos estudos incompletos, em outros idiomas ou que não abordassem diretamente a temática.

A análise ocorreu em duas etapas: leitura exploratória, para triagem dos estudos, e leitura analítica, para extração e síntese dos dados. Esse processo permitiu identificar evidências relacionadas à comunicação efetiva, à integração multiprofissional e à promoção da segurança e qualidade da assistência (Rother, 2007).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram incluídos 11 estudos, os quais convergem ao apontar a comunicação eficaz como elemento estratégico central para a segurança do paciente. Os achados evidenciam que essa temática constitui um dos principais desafios contemporâneos dos sistemas de saúde, especialmente em função da complexidade do cuidado multiprofissional e da organização dos serviços assistenciais (Olinio et al., 2019; Santos et al., 2021). Trata-se de um campo amplamente discutido, impulsionado pela necessidade de reduzir riscos assistenciais e prevenir eventos adversos (WHO, 2017; Olinio et al., 2019; Santos et al., 2021).

Nesse contexto, iniciativas globais, como as propostas pela Organização Mundial da Saúde, têm contribuído para a sistematização de práticas voltadas à segurança do paciente, reforçando que essa depende não apenas de protocolos técnicos, mas também de processos organizacionais integrados (Brasil, 2013; WHO, 2017; Olinio et al., 2019). A criação da Aliança Mundial para a Segurança do Paciente consolidou esse movimento, destacando a comunicação efetiva como componente essencial para a redução de erros e danos (Brasil, 2013; WHO, 2017; Olinio et al., 2019).

A literatura destaca que a comunicação na equipe multiprofissional deve ser clara, objetiva e contínua, favorecendo a integração entre os profissionais, especialmente em ambientes hospitalares dinâmicos (Biasibetti et al., 2019; Lemos et al., 2019). Nesse sentido, a interação eficaz impacta diretamente a qualidade da assistência, enquanto falhas comunicacionais estão associadas a eventos adversos e desfechos negativos (Sousa et al., 2020). Estratégias como padronização da comunicação e organização dos fluxos informacionais mostram-se fundamentais para práticas seguras (WHO, 2017; Barros et al., 2021).

Apesar disso, a comunicação efetiva ainda enfrenta barreiras relevantes, como conflitos interprofissionais, hierarquias rígidas e ausência de apoio institucional, especialmente em serviços públicos (Moreira et al., 2019; Santos et al., 2021). Tais fatores comprometem a integração da equipe, fragilizam o ambiente de trabalho e impactam a segurança do paciente (Moreira et al., 2019; Santos et al., 2021). Além disso, desafios operacionais, como falhas na passagem de plantão, sobrecarga de trabalho e jornadas extensas, aumentam o risco de erros assistenciais (Hamesath et al., 2019; Santos et al., 2021).

A passagem de plantão, em particular, é apontada como momento crítico, exigindo padronização e estruturação para garantir a continuidade do cuidado e reduzir eventos adversos (Makiuchi; Martinho, 2023; Santos et al., 2021). Da mesma forma, a comunicação eficaz deve permear todas as etapas do cuidado, sendo indispensável para evitar fragmentação da assistência (Barros et al., 2021; Makiuchi; Martinho, 2023).

Outro fator relevante é a hierarquização excessiva entre profissionais, que limita o diálogo e dificulta a tomada de decisão compartilhada, comprometendo a segurança

do paciente (Biasibetti et al., 2019; Lemos et al., 2019). A superação dessas barreiras exige práticas organizacionais que promovam comunicação equitativa e colaboração interprofissional (Guzinski et al., 2019; Lemos et al., 2019).

Nesse cenário, estratégias como programas de acreditação têm sido apontadas como indutoras de mudanças institucionais, ao promoverem padrões de qualidade, práticas seguras e fortalecimento da cultura organizacional (Freire et al., 2019; Moreira et al., 2019). Essas iniciativas reforçam que a segurança do paciente depende de transformação cultural, envolvendo valores, atitudes e práticas profissionais (WHO, 2017; Guzinski et al., 2019).

Por fim, destaca-se que, apesar dos avanços tecnológicos, a comunicação verbal direta permanece como a forma mais eficaz de garantir a precisão das informações e a continuidade do cuidado, evidenciando que a tecnologia deve atuar como suporte às interações humanas no processo assistencial (WHO, 2017; Santos et al., 2021).

O presente estudo apresenta limitações inerentes ao delineamento de revisão narrativa, uma vez que não segue critérios sistemáticos rigorosos de seleção e avaliação da qualidade metodológica dos estudos, o que pode introduzir vieses na interpretação dos achados. Além disso, a predominância de estudos com diferentes contextos e delineamentos dificulta a generalização dos resultados. Entretanto, como ponto forte, destaca-se a abordagem abrangente e integrativa do tema, permitindo uma análise crítica e ampliada da comunicação em saúde como eixo central da segurança do paciente e da integração multiprofissional, com relevância teórica e aplicabilidade prática. Ademais, a inclusão de documentos institucionais e diretrizes internacionais fortalece a consistência do referencial utilizado. Diante disso, recomenda-se que pesquisas futuras adotem delineamentos mais robustos, como revisões sistemáticas e estudos empíricos, incluindo ensaios clínicos e investigações em contextos brasileiros, a fim de aprofundar a compreensão sobre intervenções efetivas, estratégias de implementação e impactos da comunicação na segurança do paciente e na qualidade da assistência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As evidências analisadas reafirmam que a comunicação eficaz não é apenas um componente do cuidado, mas um eixo estruturante da segurança do paciente, capaz de determinar desfechos assistenciais. Falhas comunicacionais emergem como fatores críticos associados a eventos adversos, erros e fragilidades na integração multiprofissional, enquanto práticas pautadas na clareza, cooperação e continuidade demonstram potencial significativo para reduzir riscos, qualificar o cuidado e consolidar uma cultura organizacional orientada à segurança. Nesse sentido, a institucionalização de protocolos comunicacionais, aliada à capacitação permanente, treinamentos sistemáticos e processos de acreditação, configura-se como estratégia indispensável para transformar práticas e fortalecer a assistência em saúde. Contudo, o caráter narrativo deste estudo limita a generalização dos achados, indicando a necessidade de investigações futuras com delineamentos mais

robustos, capazes de aprofundar e quantificar o impacto da comunicação na segurança do paciente e na qualidade da assistência.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). **Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente**. Brasília: ANVISA, 2014.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). **Segurança do paciente e qualidade em serviços de saúde: critérios diagnósticos de infecção relacionada à assistência à saúde**. Brasília: ANVISA, 2017.

ALEXANDRE, Agripe Faria et al. **Metodologia científica: princípios e fundamentos**. v. 3. 2021.

ARORA, S. et al. The impact of stress on surgical performance: a systematic review. *Surgery*, v. 167, n. 2, p. 161–174, 2020.

BARROS, Sarah Silva Costa et al. O impacto da comunicação interdisciplinar na segurança do paciente em Unidades de Terapia Intensiva. *Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences*, v. 7, n. 1, p. 1661–1670, 2025.

BARROS, T. et al. Comunicação eficaz e segurança do paciente em serviços de saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 74, n. 5, e20201234, 2021.

BIASIBETTI, Cecília et al. Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40, e20180337, 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013**. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). *Diário Oficial da União*, Brasília, 1 abr. 2013. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html. Acesso em: 26 dez. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **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: ANVISA, 2013.

FREIRE, Elana Maria Ramos et al. A comunicação como estratégia para manutenção da acreditação hospitalar. *Escola Anna Nery*, v. 23, e20180224, 2019.

GUZINSKI, Célia et al. Boas práticas para comunicação efetiva: a experiência do round interdisciplinar em cirurgia ortopédica. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40, n. esp., e20180353, 2019.

HEMESATH, Melissa Prade et al. Comunicação eficaz nas transferências temporárias do cuidado de pacientes hospitalizados. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40, n. esp., e20180325, 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO PARA SEGURANÇA DO PACIENTE (IBSP). **Comunicação**

ineficaz está entre as causas raízes de mais de 70% dos erros na atenção à saúde. Brasília: IBSP, 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO PARA SEGURANÇA DO PACIENTE (IBSP). **Relatório sobre eventos adversos e comunicação em saúde.** Brasília: IBSP, 2017.

LEMOS, Dayanna Machado Pires et al. Comunicação efetiva para o cuidado seguro ao paciente com implante de dispositivo de assistência ventricular. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40, n. esp., e20180344, 2019.

LINGARD, L. et al. Communication failures in the operating room: an observational classification of recurrent types and effects. *Quality and Safety in Health Care*, v. 13, n. 5, p. 330–334, 2017.

MAKIUCHI, Nathália Delmondes; MARTINHO, Maria Antonieta Velosco. Comunicação para promoção da segurança do paciente: uma competência a ser aprimorada no trabalho em saúde. *Repositório Institucional do UNILUS*, v. 2, n. 1, 2023.

MAKIUCHI, F.; MARTINHO, M. Implementação das metas do Programa Nacional de Segurança do Paciente: desafios e perspectivas. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 39, n. 1, e00234521, 2023.

MANSER, T. Team communication and patient safety in dynamic domains of healthcare: a review of the literature. *Acta Anaesthesiologica Scandinavica*, v. 52, n. 2, p. 143–151, 2018.

MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos et al. Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40, n. esp., e20180308, 2019.

OLINO, Luciana et al. Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40, n. esp., e20180341, 2019.

PRONOVOST, P. et al. Improving communication in health care: the Joint Commission's perspective. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, v. 45, n. 4, p. 235–240, 2019.

ROTHER, E. T. Revisão sistemática × revisão narrativa. *Acta Paulista de Enfermagem*, v. 20, n. 2, p. v–vi, 2007.

SANTOS, Margarida Custódio dos et al. Comunicação em saúde e a segurança do doente: problemas e desafios. *Volume Temático*, v. 10, p. 47–57, nov. 2010.

SANTOS, Tatiane de Oliveira 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.

SANTOS, L.; SILVA, R.; OLIVEIRA, P. Comunicação efetiva e prevenção de eventos adversos em serviços de saúde. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v. 29, e3421, 2021.

SOUSA, João Batista Alves 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.

SOUSA, M. et al. A integração da equipe multiprofissional e a segurança do paciente. *Revista de Administração em Saúde*, v. 20, n. 78, p. 1–12, 2020.

THE JOINT COMMISSION. **Inadequate hand-off communication**. *Sentinel Event Alert*, Issue 58, 12 set. 2017. Disponível em: <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/sentinel-event/sentinel-event-alert-newsletters/>. Acesso em: 26 dez. 2025.

WEAVER, S. J.; DY, S. M.; ROSEN, M. A. Team-training in healthcare: a narrative synthesis of the literature. *BMJ Quality & Safety*, v. 23, n. 5, p. 359–372, 2018.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **WHO guidelines for safe surgery 2009: safe surgery saves lives**. Geneva: WHO, 2009.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Patient safety curriculum guide: multiprofessional edition**. Geneva: WHO, 2011.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Communication during patient hand-overs**. Geneva: WHO, 2017.