



EIXO TEMÁTICO: Comunicação efetiva entre profissionais de saúde e segurança do paciente.

MODALIDADE: Oral.

A COMUNICAÇÃO EFETIVA COMO FATOR DETERMINANTE A SEGURANÇA DO PACIENTE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Tamires Alves Dias¹

Maria Jenny de Sousa Oliveira²

Mariana Cordeiro da Silva³

Francisco Erasmo Alves dos Santos⁴

Marina da Silva dos Santos⁵

Samara Calixto Gomes⁶

INTRODUÇÃO: Problemas envolvendo a segurança do paciente não ocorrem apenas em ambiente hospitalar, sendo relevante ressaltar os incidentes relacionados ao cuidado na Atenção Primária (AP) e suas possíveis causas. Esse serviço atua como porta de entrada para alguns sistemas de saúde, sendo o nível de atenção mais utilizado pela população. Dado isso, é necessário que exista um fortalecimento da cultura de segurança entre os profissionais desse nível de assistência, destacando a comunicação como um importante fator para redução de riscos e melhoria da qualidade na prestação dos serviços. **OBJETIVO:** Compreender como a comunicação efetiva pode contribuir para a segurança do paciente na Atenção Primária à Saúde.

MÉTODO: Trata-se de uma revisão de literatura, realizada em setembro de 2019, através de pesquisa eletrônica realizada por intermédio da base de dados Scientific Electronic Library Online – SciELO e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), utilizando descritores: Comunicação, Segurança do Paciente e Atenção Primária à Saúde; foi aplicado o operador booleano AND; e utilizados os seguintes critérios de inclusão: idioma português, disponíveis na íntegra, ano de publicação e tipo de documento artigo, sendo excluídas as literaturas repetidas ou que fugissem do objetivo da pesquisa; resultando em 07 artigos para análises e formulação do estudo.

RESULTADOS: A segurança do paciente é alcançada através de um conjunto de ações que definem o comprometimento dos profissionais em melhorar a assistência à saúde prestada, objetivando ofertar um cuidado seguro e resolutivo, que reduza os riscos e danos. Um dos pilares para alcançar esses objetivos é a comunicação efetiva, sendo esta, apontada como o fator contribuinte mais comum para ocorrência de incidentes na AP. O Programa Nacional de Segurança do Paciente criado no Brasil, em 2013, definiu como uma das suas metas a

¹ Graduanda em Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA. Bolsista de Iniciação Científica – PRPGP. Integrante do Grupo de Pesquisa em Clínica, Cuidado e Gestão - GPCLIN. E-mail: alvestamires98@gmail.com

² Graduanda em Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA. Integrante do Grupo de Pesquisa em Clínica, Cuidado e Gestão - GPCLIN. E-mail: sousajeny7@gmail.com

³ Graduanda em Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA. Integrante do Grupo de Pesquisa em Clínica, Cuidado e Gestão - GPCLIN. E-mail: mariana.cordeiro110@gmail.com

⁴ Graduando em Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA. Integrante do Grupo de Pesquisa em Clínica, Cuidado e Gestão - GPCLIN. E-mail: erasmoeofm20@gmail.com

⁵ Graduanda em Enfermagem pela Universidade Regional do Cariri - URCA. Integrante do Grupo de Pesquisa e Extensão Cardiovascular e Cerebrovascular - GPESCC. E-mail:

⁶ Enfermeira. Mestre em Enfermagem (URCA), com ênfase em Sexualidade e Saúde Reprodutiva. Coordenadora do Projeto de Extensão: Educação em Saúde e Sexualidade. Docente do curso de Graduação em Enfermagem da URCA. E-mail: samaracalixto@hotmail.com

melhoraria da comunicação, considerando os diferentes entendimentos do termo, sendo oral ou escrita, como em referencias e contra referencias, receitas, prontuários e uso de abreviações. Dado isso, ressalta-se que além da comunicação entre os profissionais, é imprescindível que aconteça uma transmissão ao paciente, adaptada ao indivíduo e à situação, considerando o grau de escolaridade, bem como as especificidades culturais e linguísticas. Assim, ações simples e efetivas, como o cumprimento de protocolos específicos e a adoção de barreiras de segurança no sistema da assistência primária, podem prevenir situações de risco e eventos adversos. Para tanto, a notificação de incidentes também precisa ser encorajada, para que esses sejam investigados e promovam um aprendizado contínuo, no sentido de evitar casos futuros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: O tema segurança do paciente na AP vem ganhando maior visibilidade, entretanto ainda existem inúmeros desafios a serem superados. É necessário que ocorra uma sensibilização de gestores e profissionais para prática de segurança do paciente, priorizando uma comunicação efetiva e a diminuição de eventos não esperados a partir do uso de protocolos assistenciais. Recomenda-se a incorporação dessas ferramentas, com enfoque em estratégias que promovam um planejamento de ações com foco na educação, e o incentivo a implementação e adesão do Programa de Segurança do Paciente, reformulando protocolos, de modo que estejam condizentes à realidade da Atenção Primária.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação. Segurança do Paciente. Atenção Primária à Saúde.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Ministério da Saúde. Protocolo de Atenção à Saúde Segurança do Paciente: comunicação efetiva. Comissão Permanente de Protocolos de Atenção à Saúde. 2017.

MARCHON, S. G. A segurança do paciente na Atenção Primária à Saúde. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2015.

RAIMONDIA, D. C. Cultura de segurança do paciente na atenção primária à saúde: análise por categorias profissionais. Revista Gaúcha Enferm., v.40, 2019.