

Comunicação em Saúde: na Voz de Pacientes Internados

Health Communication: in the Voice of Hospitalized Patients

Sonia Prates de Souza¹

 orcid.org/0009-0004-6699-2505

Letícia Botelho da Silva²

 orcid.org/0009-0008-6148-6522

Daielle Vitória de Lima da Rosa³

 orcid.org/0009-0006-5354-4513

Gabriele Caroline Sposito Ferreira⁴

 orcid.org/0009-0000-1069-7241

Gislene Aparecida Xavier dos Reis⁵

 orcid.org/0000-0002-6232-1905

¹ Estudante de Enfermagem. Centro Universitário Ingá, Maringá-PR, Brasil.

² Estudante de Enfermagem. Centro Universitário Ingá, Maringá-PR, Brasil.

³ Estudante de Enfermagem. Centro Universitário Ingá, Maringá-PR, Brasil.

⁴ Estudante de Enfermagem. Centro Universitário Ingá, Maringá-PR, Brasil.

⁵ Doutora em Enfermagem. Docente no Centro Universitário Ingá, Maringá-PR, Brasil.

Resumo

Introdução

A comunicação em saúde possui um papel crucial no processo terapêutico do paciente nas unidades de internamento, desse modo é necessário desenvolver um vínculo entre profissionais de saúde que prestam o cuidado, o paciente e/ou seus respectivos acompanhantes. Uma comunicação falha pode resultar em complicações no tratamento, afetando tanto o paciente quanto a equipe de saúde responsável pelo cuidado.

Objetivo

Investigar a percepção do paciente sobre a comunicação em saúde.

Métodos

Abordagem quantitativa, realizado com pacientes de idade superior a 18 anos, com mais de 24 horas de internamento em enfermaria, de um hospital de alta complexidade, localizado na região noroeste do estado do Paraná.

Resultados

Totalizou 98 pacientes, sendo 58% mulheres, idade $\bar{x} = 66,4$; 6,6 anos de estudo; tempo médio de internamento de quatro dias. A percepção quanto a comunicação foi satisfatória: equipe médica (93,9%); enfermagem (96,9%); informação sobre o motivo de realizar exame laboratorial (63,3%); questionamento sobre presença de reação alérgica (77,6%). Oportunidades de melhoria nesse processo: tratamento programado (16,3%); necessidade de realizar exame laboratorial (59,2%); e, informação sobre os possíveis efeitos colaterais de medicamentos (31,6%).

Conclusão

A percepção dos pacientes sobre a comunicação foi positiva. Contudo, observou-se fragilidades que podem culminar em falhas assistenciais.

Palavras-chave

Comunicação em Saúde; Equipe de Assistência Médica; Equipe de Enfermagem; Perspetiva do Paciente.

Abstract

Introduction

Health communication plays a crucial role in the therapeutic process for patients in inpatient units. It is essential developing a strong bond between healthcare professionals, patients, and/or their companions. Poor communication can lead to treatment complications, affecting the patient and the healthcare team.

Objective

To investigate patient's perception of health communication.

Como citar este artigo: Souza SP, Silva LB, Rosa DVL, Ferreira GCS, Reis GAX. Comunicação em Saúde: na Voz de Pacientes Internados. Pensar Enf [Internet]. 2024 Out; 28(1): 97-104. Available from: <https://doi.org/10.56732/pensarenf.v28i1.316>



Correspondência para:

Sonia Prates de Souza

E-mail: soniapratesouza@hotmail.com

Recebido: 18.03.2024

Aceite: 20.08.2024

Method

This study used a quantitative approach with patients over 18 hospitalized for more than 24 hours in a high-complexity hospital in the northwest region of Paraná, Brazil.

Results

A total of 98 patients participated, 58% of whom were women, with an average age of 66,4 years and 6,6 years of education. The average length of hospital stay was four days. Patients rated communication as satisfactory with the medical team (93,9%) and nursing staff (96,9%), 63,3% understood the reasons for laboratory tests, and 77,6% were questioned about allergic reactions. Areas identified for improvement include scheduled treatment (16,3%), the need for laboratory tests (59,2%), and information about possible medication side effects (31,6%).

Conclusion

Patients' perceptions of communication were generally positive. However, we identified some weaknesses that could lead to care failures.

Keywords

Health Communication; Medical Assistance Team; Nursing Team; Patient Perspective.

Introdução

A comunicação é uma habilidade fundamental no ambiente de saúde, que influencia diretamente na qualidade do cuidado prestado ao paciente, o que possibilita um acolhimento humanizado.¹ A comunicação inadequada pode gerar nos pacientes e seus familiares, ansiedade, medo, desconfiança e falta de adesão ao tratamento², além de comprometer a relação e a formação de vínculo entre o profissional de saúde e o paciente.³ Ademais, ela deve ser individualizada, respeitando as necessidades e expectativas de cada paciente, além de ser clara e compreensível, por meio da utilização de uma linguagem acessível.⁴

De acordo com Trindade⁵ a percepção do paciente hospitalizado é avaliada por meio de três componentes, sendo: 1-técnico que se relaciona a um conjunto de elementos que fazem parte do processo de prestação de serviços de saúde, como a expressão da adequação da assistência prestada, avanços científicos e a capacidade dos profissionais; 2-interpessoal, que se refere ao profissional e o paciente em relação aos seus direitos, transmitindo informações com gentileza e ética; e, 3-conforto que condiz com as condições oferecidas em uma unidade de saúde; a conjunto de aspetos e circunstâncias que permitem ao paciente se sentir à vontade.

No que tange, a retirada de dúvidas, a capacidade de escuta e diálogo e o estímulo à autonomia por meio do autocuidado, colaboram para uma melhor experiência no ambiente hospitalar o que contribui de modo relevante para

a assistência ao paciente. Por outro lado, também existem barreiras a serem superadas.⁵

Segundo Santos⁶ uma das principais causas para a ocorrência de um evento adverso é a comunicação inadequada, sendo esse o principal fator responsável pela ausência de qualidade na assistência prestada ao paciente.

Uma comunicação clara e objetiva pode promover uma assistência qualificada e assim reduzir a ocorrência de danos evitáveis e indesejáveis, sendo importante afirmar que essa comunicação deve ser efetiva tanto entre os profissionais da saúde como também entre profissionais e pacientes/acompanhantes.⁶ Inúmeros são os fatores que podem interferir na qualidade da comunicação, dentre eles o fator humano, como a falha na comunicação entre os profissionais que prestam o cuidado, interrupções, falha ou déficit em protocolos clínicos instituídos, abandono do cuidado e o sistema de comunicação que pode ser inadequado.⁷

As evidências também indicam que a comunicação não verbal se configura em um elemento importante da comunicação em saúde, transmitindo emoções e sentimentos que podem ser interpretados pelos pacientes e acompanhantes.⁸ A empatia e a sensibilidade do profissional de saúde são igualmente importantes na comunicação, pois o paciente precisa se sentir acolhido e compreendido pelo profissional.⁹ Assim, o estudo sobre comunicação efetiva entre o paciente e a enfermagem pode contribuir para a melhoria da qualidade dos cuidados de saúde quando se utiliza as melhores práticas de comunicação, técnicas de escuta ativa, feedback construtivo e resolução de conflitos.

Diante desse contexto, o presente estudo pauta-se na seguinte questão de pesquisa: Qual a percepção do paciente sobre a comunicação em saúde? E, para responder tal questionamento objetiva-se investigar a percepção do paciente sobre a comunicação em saúde.

Método

Trata-se de um estudo exploratório, descritivo, de abordagem quantitativa, realizado em um hospital público, de alta complexidade, nas unidades de clínica cirúrgica e clínica médica, entre 26 de junho de 2023 a 31 de julho de 2023, com a participação de pacientes internados nessas unidades.

A entrevista com o paciente ocorreu à beira leito, sendo utilizado elaborado pelas autoras composto por 37 questões, as quais estavam relacionadas a dados como sexo, idade, motivo, tempo de internamento, e outras 33 referentes à comunicação em saúde, nos aspectos pertinentes à medicamentos, realização de exames de imagens, laboratoriais, explicações sobre diagnóstico médico, cuidados de enfermagem entre outras.

Foram incluídos pacientes com idade maior de 18 anos, com no mínimo 24 horas de internamento em clínica cirúrgica e clínica médica. Foram excluídos pacientes que não apresentavam condições cognitivas, com diagnóstico relacionado a algum transtorno psicológico, e que se encontrava, no momento da entrevista, em isolamento de contato, gotículas, aerossóis e vigilância.

Previamente à coleta de dados, propriamente dita, os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo, forma de coleta de dados e sua natureza voluntária, sanando todas as dúvidas que pudessem surgir durante a pesquisa. Foi solicitado, após a aceite verbal, a assinatura de termo de consentimento livre e esclarecido, onde uma via foi deixada com o paciente e a outra via com o grupo de pesquisa. Após a coleta de dados, os mesmos foram analisados por meio da frequência relativa e absoluta

Todos os preceitos éticos que envolvem pesquisas com seres humanos foram respeitados, e a proposta desta investigação está registrada no Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, sob parecer favorável de número 6.133.311.

Resultados

Participaram do estudo 98 pacientes, destes 56 (58%) eram mulheres, com idade $\bar{x} = 66,40$, $dp = 19,29$; $md = 71$, $min/máx (21/98)$; média de anos de estudo de 6,68 ($dp = 5,49$; $md = 5$); 43 (44%) se autodeclararam ser brancas; 49 (50%) internadas em unidade de clínica médica; com tempo médio de internamento de quatro dias ($dp = 3,51$; $md = 3$). No que tange aos motivos de internamento, houve destaque para as doenças do aparelho respiratório ($n=41$; 41,84%), digestivo ($n=18$; 18,37%) e geniturinário ($n=14$; 14,29%), conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 – Motivos de internamento por capítulo do Classificação Internacional de Doenças (CID-10), de pacientes internados em unidade de clínica cirúrgica e médica. Paraná, Brasil – 2023.

Capítulo – CID 10	n	% \cong
Capítulo X - Doenças do aparelho respiratório	41	41,8
Capítulo XI - Doenças do aparelho digestivo	18	18,4
Capítulo XIV – Doenças do aparelho geniturinário	14	14,3
Capítulo XII - Doenças da pele e do tecido subcutâneo	11	11,2
Capítulo VI - Doenças do sistema nervoso	06	6,1
Capítulo IX - Doenças do aparelho circulatório	06	6,1
Capítulo IV - Doenças endócrinas, nutricionais e metabólicas	02	2,0

\cong valor aproximado. Fonte: Dados dos autores, 2023.

Em relação à comunicação com a equipe médica, houve predomínio de pacientes que se sentiam à vontade para realizar questionamentos ($n=92$; 93,9%) e de expor o que sentia ($n=91$; 92,9%). Todavia,

evidenciou fragilidade na compreensão a respeito do tratamento programado ($n=16$; 16,3%), de acordo com a Tabela 2.

Tabela 2 – Percepção do paciente a respeito da comunicação recebida pela equipe médica durante o internamento hospitalar. Paraná, Brasil - 2023.

Variáveis analisadas	Sim		Não	
	n	% \cong	n	% \cong
Informação sobre o motivo do internamento	89	90,8	09	9,2
Compreensão sobre o motivo de seu internamento	88	89,8	10	10,2
Informação sobre o tratamento que será submetido	84	85,7	14	14,2
Compreensão sobre a informação a respeito do tratamento	82	83,7	16	16,3
Sentiu-se à vontade para realizar questionamentos	92	93,9	06	6,1
Sentiu-se à vontade para expor o que sentia	91	92,9	07	7,1
Obteve a atenção que esperava	90	91,8	08	8,2

\cong valor aproximado. Fonte: Dados dos autores, 2023.

No que tange percepção do paciente a respeito da comunicação recebida pela equipe de enfermagem, grande maioria reportou que recebeu atenção ($n=95$; 96,9%) e

sentiu-se à vontade para expor o que sentia ($n=92$; 93,9%), conforme apresentado na Tabela 3.

Tabela 3 – Percepção do paciente a respeito da comunicação recebida pela equipe de enfermagem durante o internamento hospitalar. Paraná, Brasil - 2023.

Variáveis analisadas	Sim		Não	
	n	% ≅	n	% ≅
Informação sobre os cuidados necessários para tratamento	80	81,6	18	18,4
Compreensão sobre os cuidados realizados	80	81,6	18	18,4
Sentiu-se à vontade para expor o que sentia	92	93,9	06	6,1
Obteve a atenção que esperava	95	96,9	03	3,1

≅ valor aproximado. Fonte: Dados dos autores, 2023.

No que se refere a comunicação relacionada a realização de exames laboratoriais e de imagem, observa-se que houve prevalência na transmissão das informações sobre o motivo para realizar exame laboratorial (n=62; 63,3%); radiografia

(n=47; 47,9%); tomografia (n=50; 51%). Contudo, a compreensão dos pacientes não seguiu a mesma proporção (n=58; 59,2%, n=46; 46,9%, n=48; 48,9%) respectivamente, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4 - Percepção do paciente a respeito da comunicação recebida durante o processo da realização de exames laboratoriais e de imagem. Paraná, Brasil - 2023.

Variáveis analisadas	Sim		Não		Não se aplica	
	n	% ≅	n	% ≅	n	% ≅
Informação sobre o motivo para realizar exame laboratorial	62	63,3	28	28,6	08	8,2
Compreensão sobre o motivo para realizar exame laboratorial	58	59,2	30	30,6	10	10,2
Informação sobre o motivo para realizar radiografia	47	47,9	11	11,2	40	40,8
Compreensão sobre o motivo para realizar radiografia	46	46,9	12	12,2	40	40,8
Informação sobre o motivo para realizar tomografia	50	51,0	08	8,2	40	40,8
Compreensão sobre o motivo para realizar tomografia	48	48,9	08	8,2	42	42,9

≅ valor aproximado. Fonte: Dados dos autores, 2023

No que se refere a percepção do paciente a respeito da comunicação recebida durante o processo de administração de medicamentos, os participantes reportaram que são questionados sobre a presença de reação alérgica (n=76;

77,6). Mas não eram frequentemente informados sobre os possíveis efeitos colaterais dos medicamentos (n=31; 31,6%), segundo Tabela 5.

Tabela 5 - Percepção do paciente a respeito da comunicação recebida durante o processo de administração de medicamentos. Paraná, Brasil - 2023.

Variáveis analisadas	Sim		Não		Não se aplica	
	n	% ≅	n	% ≅	n	% ≅
Informação sobre prescrição de novo medicamento	59	60,2	32	32,7	07	7,1
Informação sobre a suspensão de medicamento	34	34,7	41	41,8	23	23,5
Questionamento sobre reação alérgica a medicamentos	76	77,6	22	22,4	--	--
Informação sobre o nome do medicamento antes de administrá-lo	70	71,4	28	28,6	--	--
Informação sobre a indicação do medicamento	72	73,5	26	26,5	--	--
Informação sobre os possíveis efeitos colaterais do medicamento	31	31,6	66	67,3	01	1,0
Apresentou dúvidas relacionada à administração de medicamento	18	18,4	80	81,6	--	--
Sentiu-se à vontade para sanar dúvidas relacionadas à administração de medicamento	82	83,7	14	14,3	02	2,0

≅ valor aproximado. Fonte: Dados dos autores, 2023

Os participantes identificaram a necessidade de ouvir algumas informações da equipe de enfermagem, tais como: evolução clínica do paciente; informações sobre os valores vitais mensurados; orientações sobre os cuidados a serem realizados em domicílio e no ambiente hospitalar; frases/palavras positivas a respeito do tratamento; resultados de exames e programação de alta. Também foi apontado acerca da importância de que a equipe de enfermagem ouvisse com atenção as queixas do paciente.

Em relação à comunicação com a equipe médica, os pacientes emitiram sobre a relevância de ser informado sobre o tempo do uso de antibiótico, durante o internamento; evolução clínica; programação de alta hospitalar; tempo de tratamento; se há cura para a patologia

que está sendo tratada; maiores explicações sobre a doença e tratamento necessário; encaminhamentos para apoio social; que sejam verdadeiros nas informações que transmitem; que a comunicação seja em uma linguagem que seja possível compreender; resultados de exames; cuidados em domicílio; que conversassem mais.

Discussão

De acordo com a Cartilha de Direito dos Usuários do Sistema Único de Saúde¹⁰, todo cidadão possui o direito de receber informações sobre seu estado de saúde, de modo claro, objetivo, respeitoso e compreensível.

A comunicação em saúde se configura em um dos alicerces para a realização do cuidado qualificado. A comunicação efetiva entre o paciente e os profissionais da saúde permite a criação de vínculo, o que torna melhor e mais eficiente a adesão ao tratamento, consequentemente, diminui as chances de eventos adversos.⁶

No presente estudo foi observado resultado satisfatório acerca da comunicação com a equipe médica. O que corrobora com estudo de Witiski¹¹, que apontam que esses profissionais compreendem que a comunicação eficaz culmina em segurança ao atendimento ao paciente, e sua ausência pode proporcionar a ocorrência de falhas assistenciais.

Com relação à percepção do paciente sobre a comunicação recebida pela equipe médica a maioria dos entrevistados reportou satisfação com o atendimento recebido durante a visita hospitalar. Em estudo com objetivo de graduar a percepção dos pacientes internados na enfermaria de um hospital universitário a respeito da equipe médica, que realizou o atendimento, observou-se resultado semelhante, em que os pacientes relataram satisfação do atendimento recebido pelo motivo de se sentirem compreendidos por meio de uma atenção especial, ao serem questionados sobre seus sintomas, bem como, na realização de exame físico.¹² Por outro lado, outra pesquisa identificou déficit na comunicação entre médico-paciente e ressaltou sobre a importância de o tema ser incluído nas aulas, durante a graduação, com intuito de desenvolver/ aprimorar a habilidade da comunicação, resultando em atendimento humanizado.¹³

No presente estudo, os pacientes também relataram sentir-se à vontade para expor o que sentia, à equipe médica, ocorrendo o processo de falar e ouvir, similar aos dados de outro estudo. Outra investigação também se evidenciou que a ocorrência de uma comunicação efetiva referente ao diagnóstico e conduta terapêutica proporciona relação de confiança, o que contribui para o planejamento de cuidado em conjunto.¹²

Em contrapartida, observou-se que alguns pacientes reportaram fragilidades acerca da informação relacionada ao tratamento e sobre a dificuldade em compreender o que foi transmitido pelo profissional. Em um estudo, com objetivo de qualificar a percepção de pacientes internados acerca da comunicação recebida de médicos cirurgiões e clínicos em um hospital universitário, evidenciou-se insatisfação dos pacientes a respeito da comunicação médica, devido a utilização de termos técnicos incompreensíveis e informações insuficientes¹³. No estudo de Corrêa¹⁴ também se evidenciou dados semelhantes, em que os pacientes sentiram-se insatisfeitos com a carência de informações transmitidas.

Referente à atuação da equipe médica, de modo geral, os pacientes relataram que receberam a atenção que esperava sendo levado em conta alguns fatores, como: atenção, respeito, empatia e sensibilidade as queixas e situações relatadas. Em outra pesquisa, concluiu-se que houve fortalecimento na relação médico-paciente por conta da sensibilidade desses profissionais frente as necessidades e

aos problemas relatados pelos pacientes, proporcionando satisfação em relação ao atendimento recebido.¹²

No que tange a comunicação recebida pela equipe de enfermagem durante seu internamento hospitalar, os participantes indicaram percepção positiva. A comunicação eficaz sobre os procedimentos, intervenções e plano de tratamento, da equipe de enfermagem, é crucial para que os pacientes compreendam e participem ativamente de seu próprio cuidado.¹⁵ Visto que aqueles que não recebem informações adequadas podem enfrentar dificuldades em compreender a importância de certos cuidados e podem se sentir menos envolvidos em seu processo de tratamento.¹⁶ Infere-se que esses resultados são oriundos da compreensão sobre os cuidados realizados; de sentirem-se à vontade para expressar o que sentiam; e, por obterem a atenção que esperava, emitidos pelos participantes. Fatores que proporcionam bem-estar emocional, diminuição de estresse e ansiedade associados à hospitalização.¹⁶ Ademais, é possível inferir que a equipe de enfermagem, responsável pelo cuidado dos pacientes participantes da presente pesquisa, se esforçam para ouvir e responder às demandas, o que é fundamental para construir um relacionamento de confiança e respeito mútuo.¹⁶

A respeito da comunicação na realização de exames laboratoriais e de imagem, de modo geral obteve-se avaliações positivas sobre esse processo. Em outro estudo semelhante identificou-se que 93,6% dos participantes entenderam a razão do exame.¹⁶ Vale ressaltar que quando alguém está hospitalizado, encontra-se em um estado vulnerável e, teoricamente, a realização de exames pode criar a percepção de estar sendo cuidado, o que pode causar uma mistura de sentimentos entre compreender genuinamente a necessidade do exame e simplesmente aceitá-lo passivamente.¹⁷

A compreensão sobre o motivo da realização dos exames também se configura em um aspecto importante, visto que a comunicação efetiva não se constitui em algo tangível, e isso exige comprometimento do profissional envolvido.¹⁷ Em outro estudo, destacou-se que a comunicação efetiva exige dos profissionais disposição para se engajar.¹⁸ Além disso, possibilita que o paciente tenha uma experiência mais satisfatória, o que proporciona a aceitação do tratamento, segurança do paciente e contribui para uma assistência eficiente e de qualidade.¹

Ressalta-se que mais da metade dos pacientes que foram submetidos a tomografia verbalizaram receber a informação a respeito de realizar tomografia, sendo considerado um resultado favorável ao cuidado. Visto que com o aumento da disponibilidade de informações os indivíduos passaram a ter mais conhecimento sobre a assistência recebida.¹⁷ Esse entendimento desenvolve no paciente um entendimento e percepção adequada, o que permite o desenvolvimento de uma comunicação eficaz entre pacientes e profissionais da saúde.¹⁰

No que tange a comunicação no processo medicamentoso evidenciou-se resultados positivos, na maioria dos relatos dos pacientes. Os pontos que indicam oportunidades de melhoria estão relacionados a ausência de informação sobre a suspensão de medicamentos. Uma das maiores carências

que compromete a qualidade assistencial aos pacientes é a comunicação inadequada ou sua ausência na atuação da equipe multiprofissional, que por consequência afeta diretamente na segurança à saúde tanto de quem busca, quanto de quem oferece assistência.¹⁹

A falta de informação aos pacientes, podem ocasionar em eventos adversos relacionadas ao cuidado²⁰, sendo importante proporcionar comunicação adequada e precisa.²¹

A prescrição de medicamentos se configura em um documento médico, realizado de acordo com a necessidade e tratamento do paciente²², a administração da medicação é realizada pela enfermagem, e se houver suspensão de medicamentos deve-se informar ao paciente, o que proporciona cuidado seguro.

Os achados deste estudo enfatizam que a comunicação em saúde vai além do simples ato de transmitir informações; ela envolve a compreensão, empatia e construção de confiança entre os pacientes e as equipes de saúde. Melhorar a comunicação em todos esses aspectos é crucial para garantir um cuidado de saúde eficaz, seguro e centrado no paciente. As áreas de melhoria identificadas fornecem um caminho claro para intervenções que podem transformar a experiência do paciente e a qualidade dos cuidados de saúde.

A partir do desenvolvimento do presente estudo, identifica-se a necessidade de se considerar as barreiras culturais e linguísticas na comunicação em saúde. Em um hospital de alta complexidade, onde os pacientes podem vir de diversas origens culturais e socioeconômicas, adaptar a comunicação para superar essas barreiras é essencial para garantir que todos os pacientes recebam um cuidado compreensível e equitativo. Ademais, destaca a importância de programas contínuos de educação e treinamento em comunicação para todos os profissionais de saúde. Esses programas devem focar não apenas em habilidades técnicas, mas também em habilidades interpessoais e empáticas, que são fundamentais para uma comunicação eficaz e para a criação de uma experiência de cuidado centrada no paciente.

As limitações referentes a essa pesquisa permeiam questões relacionadas a ao tamanho das amostras, sendo necessário ampliar e diversificá-las, a utilização de métodos qualitativos complementares e explorando a comunicação em diferentes contextos e com diferentes populações de pacientes. Entender profundamente as nuances da comunicação em saúde é essencial para melhorar a qualidade do cuidado e a segurança dos pacientes.

Conclusão

Conclui-se que a percepção dos pacientes investigados sobre a comunicação em saúde é satisfatória, que eles sentem-se à vontade para expressar suas preocupações e recebem a atenção que esperavam. O que contribui para a construção de um relacionamento de confiança e respeito mútuo entre os pacientes e a equipe de saúde. Por outro lado, identificam-se fragilidades na comunicação em relação a informações dos possíveis efeitos colaterais do

medicamento. A habilidade de transmitir informações de maneira clara e compreensível, ouvir atentamente as preocupações dos pacientes e responder de forma empática não só melhora a experiência do paciente, mas também contribui para a segurança e eficácia do cuidado prestado.

Contribuições autorais

Souza, Sonia P: Recolha de dados; Análise e interpretação dos dados; Análise estatística; Redação do manuscrito; Silva, Letícia B: Recolha de dados; Análise e interpretação dos dados; Análise estatística; Redação do manuscrito; Rosa, Daielle VL: Recolha de dados; Análise e interpretação dos dados; Análise estatística; Redação do manuscrito; Ferreira, Gabriele CS: Recolha de dados; Análise e interpretação dos dados; Análise estatística; Redação do Manuscrito; Reis, Gislene AX: Análise e interpretação dos dados; Análise estatística; Revisão crítica do manuscrito.

Conflitos de interesse e financiamento

Nenhum conflito de interesse foi declarado pelos autores.

Fontes de apoio / Financiamento

O estudo não foi objeto de financiamento.

Referências

- Silva BA, Souza DA. A comunicação entre a enfermagem e os pacientes em uma unidade de terapia intensiva: dilemas e conflitos. *Revista* [Internet]. 2022 [citado 2023 jul 23]; 11(2):138-48. Disponível em: <https://doi.org/10.36239/revista.v11.n2.p138a148>
- Restrepo MC, Maya AM. Estabelecendo vínculos dialógicos que aliviam: uma mirada desde el patrón estético. *Rev Cuid.* [Internet]. 2020 [citado 2023 jul 27]; 11(2): e1086. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732020000200306&lng=en DOI: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1086>
- Amorim CB, Barlem EL, Mattos LM, Costa CF, Oliveira SG. Comunicação de notícias difíceis na atenção básica à saúde: barreiras e facilitadores percebidos por enfermeiras. *Rev. Gaúcha Enferm.* [Internet]. 2019 [citado 2023 jun 04]; 40:e20190017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20190017>
- Cabeça LP, Castillo AM, Silva CC, Siqueira KM, Misko MD, Melo L Da técnica à tékhñe: comunicação de notícias difíceis em unidade de terapia intensiva pediátrica. *Esc. Anna Nery Rev. Enferm.* [Internet]. 2022 [citado 2023 jul 04]; 26: e20220133. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2022-0133pt>
- Trindade KI, Durans KC, Oliveira GH, Oliveira LM. Percepção dos pacientes hospitalizados em relação aos cuidados de enfermagem: revisão integrativa de literatura. *Res Soc Dev* [Internet]. 2022 [citado 2023 abr 02]; 11(4):e40111427796. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/27796> DOI: <https://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i10.32444>

6. Santos TD, Lima MA, Alves VS, Ribeiro MC, Alves RS, Souza MR, et al. Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. ID on Line Revista de Psicologia [Internet]. 2021 [citado 2023 abr 02];15(55):159–68. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3030> DOI: <https://doi.org/10.14295/idonline.v15i55.3030>
7. Brito AK, Marinho JC, Santos SB, Castro DA. Passagem de plantão da enfermagem: um instrumento para promoção da continuidade, qualidade da assistência e segurança do paciente. Amazônia Science Health [Internet]. 2019 [citado 2023 abr 02];7(4):16–30. Disponível em: <http://ojs.unirg.edu.br/index.php/2/article/view/2951> DOI: <https://doi.org/10.18606/2318-1419/amazonia.sci.health.v7n4p16-30>
8. Espinoza-Caifil M, Baeza-Daza P, Rivera-Rojas F, Ceballos-Vásquez P. Comunicación entre paciente adulto críticamente enfermo y el profesional de enfermería: una revisión integrativa. Enfermería: Cuidado Humanizado [Internet]. 2021 [citado 2023 abr 06];10(1):30–43. Disponível em: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&id=S2393-66062021000100030&lng=es&nrm=iso DOI: <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2412>
9. Catapreta AA, Denadai W, Marcial VM, Matos FS, Coelho CS, Ardisson MD, et al. A comunicação na unidade de terapia intensiva oncológica: uma revisão sistemática sobre os vieses que interferem e ou participam na comunicação entre enfermeiros e pacientes oncológicos. Brazilian Journal of Health Review [Internet]. 2020 [citado 2023 abr 07];3(4):10487–10500. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/15059> DOI: <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n4-265>
10. Ministério da Saúde (BR). Carta dos direitos dos usuários da saúde. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2011.
11. Witiski M, Makuch DM, Rozin L, Matia G. Barreiras de comunicação: percepção da equipe de saúde. Ciênc. Cuid. Saúde [Internet]. 2019 [citado 2023 jul 05];18(3): Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/46988> DOI: <https://dx.doi.org/10.4025/ciencuidsaude.v18i3.46988>
12. Wanderley VS, Araújo KF, Santos MM, Maroja JL, Muñoz RL. Identificando elementos do cuidado centrado na pessoa: estudo qualitativo a partir da perspectiva de pacientes hospitalizados. Semina: Ciência Biológicas e da Saúde [Internet]. 2020 [citado 2023 jul 09];41(2 Suppl):283–308. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/seminabio/artic/e%20view/37599/28326%209> DOI: 10.5433/1679-0367.2020v41n2Supl283
13. Perez MR, Oliveira MC, Ortiz DB, Peña SS, Job JRPP, Gianini RJ. Percepção de pacientes sobre a comunicação de médicos clínicos e cirurgiões em hospital universitário. Rev. Bras. Educ. Med. [Internet]. 2021 [citado 2023 ago 04];45(2):e064. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbem/a/7hFvBm3GC8Bh9mGWeMDbHHDv/?lang=pt> DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-5271v45.2-20200492>
14. Corrêa M, Castanhel FD, Grosseman S. Patients' perception of medical communication and their needs during the stay in the intensive care unit. Rev Bras Ter Intensiva [Internet]. 2021 [citado 2023 ago 04];33(3):401–11. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbti/a/sVqMFP7yzWzvm43cxcWCc5I/?format=html&lang=pt> DOI: <https://doi.org/10.5935/0103-507X.20210050>
15. Lopes AL. Cuidados humanizados à pessoa em situação crítica [Dissertação de Mestrado na Internet]. Porto: Instituto de Ciências da Saúde, Universidade Católica Portuguesa; 2023 [citado 2023 ago 07]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.14/41339>
16. Nóbrega, VM. Preparo familiar para alta hospitalar de crianças com doenças crônicas: uma abordagem de métodos mistos [Tese de Doutorado na Internet]. Fernando Pessoa: Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal da Paraíba; 2020 [citado 2023 ago 28]. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/18523>
17. Martins FM. A percepção dos pais e responsáveis sobre o uso da radiação ionizante, proveniente de exames de imagem, utilizada em pacientes pediátricos em um hospital de ensino em Sorocaba [Dissertação de Mestrado na Internet]. Sorocaba: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo; 2020 [citado 2023 ago 29]. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/23052>
18. Braga BR, Lima AM, Souza VR, Freitas VL, Costa AJ. Enfermagem e clientes hospitalizados: a comunicação em uma unidade militar. Rev. Enferm. UFPE on line [Internet]. 2020 [citado 2023 fev 29]; 14:e244221 Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/349794209_Enfermagem_e_clientes_hospitalizados_a_comunicacao_em_uma_unidade_militar DOI: <https://dx.doi.org/10.5205/1981-8963.2020.244221>
19. Díaz Heredia LP, Ballesteros Pinzón GA. Comunicación entre la enfermera y el familiar: una relación entre seres humanos honesta, directa y real. Investig. Enferm. Imagen y Desarrollo [Internet]. 2021 [citado 2023 ago 30];23. Disponível em: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/28803> DOI: <https://doi.org/10.11144/javeriana.ic23.cefr>
20. Sousa JB, Brandão MJ, Cardoso AL, Archer AR, Belfort IK. Comunicação efetiva como ferramenta de qualidade: desafio na segurança do paciente. Brazilian Journal of Health Review [Internet]. 2020 [citado 2023 ago 29];3(3):6467–79. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR>

/article/view/11713

DOI:

<https://doi.org/10.34119/bjhrv3n3-195>

21. Cortes AL, Silvino ZR. Factors associated to potential drug interactions in one Intensive Care Unit: a cross-sectional study. Esc. Anna Nery Rev. Enferm.[Internet]. 2019 [citado 2023 ago 29];23(3):e20180326. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/ct9jpdg5WQv3qF6HNzQPmrJ/?format=html&lang=en> DOI: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2018-0326>

22. Gonçalves MF, Rosas BO, Pacheco TM, Ferreira RG, Lobo LG. Prescrição médica e o uso irracional de medicamentos: uma revisão bibliográfica. Revista Bioética CREMEGO [Internet]. 2020 [citado 2023 ago 29];2(1):55–60. Disponível em: <https://revistabioetica.cremego.org.br/cremego/article/view/29>