

Comunicação Efetiva como Ferramenta de Qualidade:

desafio na segurança do paciente¹

João Batista Alves de Sousa²

Marisânia de J. Moreira Brandão³

Ilka Kassandra Pereira Bolfort⁴

RESUMO

Utilizar a comunicação como ferramenta de qualidade, garante maior eficiência e eficácia na assistência à saúde, uma vez que a automatização de tarefas acomete em falhas que podem afetar a segurança do paciente e profissional. Este trabalho originou-se com o objetivo de identificar os principais fatores que afetam a qualidade na segurança do paciente. Foram utilizados 8 artigos entre os anos 2015, 2017, 2018 e 2019 para o desenvolvimento do referencial teórico, tendo como descritores: assistência ao paciente, segurança do paciente, comunicação efetiva. Entende-se que a harmonia dentro da equipe e sintonia na comunicação, entre outras estratégias de melhoria de processo depende diretamente da gestão, como ferramenta de desempenho resultante do trabalho em equipe, com a finalidade de garantir assistência segura e com qualidade aos pacientes e profissionais em saúde, onde percebeu-se a necessidade de efetivar a comunicação entre a equipe multiprofissional e setores, tendo como foco de fortalecimento a proposta de realizar Workshops à equipe interdisciplinar, como estratégia de expor e solucionar problemas contínuos relacionados à segurança do paciente.

Palavras-chave: Assistência ao paciente, Segurança do paciente, Comunicação efetiva.

Abstract

Using communication as a quality tool ensures greater efficiency and effectiveness in health care, as automating tasks affects failures that can affect patient and professional safety. This study originated with the objective of analyzing and identifying the main factors that affect the quality in patient safety. Seventy articles were used between 2015 and 2019 for the development of the theoretical framework, where it was noticed the need to effect communication between the team multiprofessional and sectors, focusing on strengthening the proposal to conduct Workshops to the interdisciplinary team, as a strategy to expose and solve continuous problems related to patient safety.

²Aluno do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, email: joaoalvessousa@outlook.com.br,

³Aluno do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, email: marisaniabrandao@gmail.com.

⁴Orientadora: Professora Enfermeira Mestranda da Faculdade Laboro, email: ilkabelfort@gmail.com

It is understood that harmony within the team and tuning in communication, among other process improvement strategies depends directly on management, as a resulting performance tool of the work in the team, in order to ensure safe and quality care to patients and health professionals.

Keywords: Patient care, patient safety, effective communication.

INTRODUÇÃO

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 quem oferece assistência.

Durante o período acadêmico no curso de Gestão Hospitalar, observou-se que o serviço de saúde necessita a todo momento de atenção redobrada, uma vez que se tem como um foco principal a qualidade de vida dos pacientes e profissionais, visando a prevenção e a promoção à saúde. Neste mesmo período, foi possível acompanhar, ainda que de longe, que em grande escala, a segurança do paciente é comprometida por falhas que poderiam ser evitadas, como por exemplo, falta de comunicação efetiva no ambiente hospitalar que amplia significativamente o índice de danos que podem ser irreversíveis à saúde dos pacientes e profissionais que prestam assistência. Desta forma eclode a necessidade de elaborar estratégias e políticas voltadas a implementação da qualidade e segurança que se oferta no ambiente hospitalar.

Este estudo originou-se da necessidade de conscientizar os profissionais da saúde de que um dos principais fatores que ocasionam eventos adversos, entre outros agravos que impactam negativamente na eficiência da assistência à saúde, é a falta da comunicação efetiva entre a equipe interdisciplinar no ambiente hospitalar e desta maneira, estimular a participação tanto da equipe multiprofissional, quanto o próprio paciente na implementação desta ferramenta, comunicação efetiva, a fim de garantir a qualidade na segurança do paciente e profissionais.

Estimativas mundiais indicam que um em cada dez pacientes é vítima de erros e eventos adversos, ocasionados durante a assistência recebida (WHO, 2011). Ressalta-se que cerca de 50 a 60% destes eventos são evitáveis (BRASIL, 2011) e estão relacionados com a dispensação de medicamentos, quedas, acidentes com os pacientes, equipamentos médicos e infecções (CARLESI et al., 2017).

É possível minimizar a incidências de agravos, eventos adversos ou até mesmo, as

ocorrências de óbitos quando se torna efetiva a sintonia na comunicação dentro do ambiente hospitalar, através de políticas de segurança do paciente e estratégias que padronizem a assistência prestada aos usuários dos serviços de saúde, a fim de promover a interação que fortalece o vínculo da equipe interdisciplinar e pacientes.

Os principais fatores que comprometem a comunicação efetiva e a assistência de qualidade, proporcionando os eventos adversos são falhas relacionadas à passagem das informações entre os profissionais que compõem a equipe interdisciplinar, como também, longas jornadas de trabalho, registros de saúde realizados de maneira ilegível e incompleta. A própria cultura organizacional que compromete o fluxo da comunicação para os diversos níveis hierárquicos, dificultando que as fragilidades da organização sejam visualizadas (ARAÚJO et al., 2017; DUARTE; BOECK, 2015).

A Organização Mundial da Saúde (OMS), no momento em que se notou uma elevação no índice de eventos adversos, criou a Aliança Mundial de Segurança do Paciente com seis metas a serem atingidas, com a finalidade de garantir a qualidade no atendimento e a integridade do paciente dentro da unidade de saúde (Anvisa, 2017).

- I. Identificação correta do paciente – é a partir daí que podemos iniciar a assistência segura;
- II. Comunicação efetiva – item de maior atenção entre as metas, devido a extrema necessidade de haver comunicação precisa, clara e objetiva entre os profissionais e setores, a fim de dar continuidade aos serviços de saúde com maior segurança;
- III. Uso racional de medicamento – a meta em que se tornam necessárias a conscientização, tanto do profissional quanto do paciente, voltando-se para

a redução de interações medicamentosas, tendo com atenção os itens: paciente certo, medicamento certo, dose certa, via certa e horário certo.

- IV. Cirurgia segura – tem o objetivo de garantir procedimentos corretos, seguros e com recursos necessários disponível, desde o agendamento do procedimento até o período pós-operatório.
- V. Reduzir o risco de infecção – destaca-se assim, como principal atividade de prevenção à infecção, é a lavagem correta das mãos, o que minimiza em grande escala os índices de riscos evitáveis.
- VI. Prevenção de lesões por pressão danos por queda – atenta-se à estrutura física e mobiliários adequados, e atenção redobrada dos profissionais aos pacientes que se enquadram neste item de atenção, transmitindo-lhes orientações adequadas e aos acompanhantes.

Objetiva-se com este trabalho identificar os principais fatores que afetam a eficiência nos serviços prestados no ambiente hospitalar, destacando a comunicação efetiva como ferramenta de qualidade na assistência à saúde e segurança dos pacientes e profissionais, estimulando a participação de ambas partes, tendo em vista que a ausência desta ferramenta ocasiona em uma série de prejuízos irreversíveis a quem oferece e quem busca serviços assistências.

MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa foi desenvolvida por meio de revisão bibliográfica de publicações no período de outubro de 2019. Os artigos incluídos foram de 2015 a 2019, a partir da pesquisa, foram selecionados 15 artigos, onde somente 8 incluíam-se no escopo do trabalho a ser desenvolvido utilizando a base de dados: Scielo e Google acadêmico. Para realizarmos a busca, utilizamos como descritores: Assistência ao paciente, Segurança do paciente, Comunicação efetiva. Os demais artigos foram excluídos por não se enquadrarem no escopo da pesquisa, ou por não serem tão completos quanto os que foram incluídos, além de já possuírem dados que se repetiram entre as 15 citações utilizadas no trabalho.

REFERENCIAL TEÓRICO

Atualmente, a qualidade nos serviços de saúde é um fator imprescindível. Este fato possibilita que gestores e profissionais assistências vivenciem a “cultura de segurança” dentro das instituições de forma precedente a construção da comissão de segurança do paciente estabelecida na portaria 529 de 1º de abril de 2013 que institui o PNSP em todo o país (BRASIL, 2013b).

Para essa política seja implantada, a alta gestão deve atuar diretamente no planejamento de políticas que visem monitoramento, escopo de ações, vigilância sanitária local, melhoria contínua de processos, entre outras. A cultura de segurança deve estar enraizada no ambiente hospitalar, ramificando ações que garantam qualidade na assistência prestada aos pacientes/clientes.

São providencias e ações que instituídas pela Resolução – RDC N° 36, de 25 de julho de 2013, que constituem as boas práticas de funcionamento, garantia de qualidade, Gestão de riscos, tecnologias em saúde. É basicamente um mapeamento do percurso a seguir para que a instituição hospitalar garanta a qualidade do serviço ofertado e com segurança a saúde do paciente.

Os estudos realizados pelo Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente, relatam que a comunicação eficaz no âmbito hospitalar ajuda evitar eventos adversos, melhorando a segurança do paciente. Pesquisas mostram que a comunicação inadequada está entre as principais razões de mais de 70% dos eventos adversos, tais como: erro de administração de medicamento, identificação incorreta do paciente, prescrição inadequada e entre outros eventos adversos na assistência ao paciente (IBSP, 2017).

A comunicação efetiva deve ser priorizada como garantia de fortalecer as informações segura do paciente para a equipe interdisciplinar tenha sua importância e singularidade dentro do cuidado seguro.

Trabalhar a comunicação nessas relações implica em rompimento de barreiras de poder, compartilhar conhecimento e decisões, transferir o foco do profissional ao paciente e transformar o saber individual em coletivo (CASTELLS, 2009).

Diante disso, mostra a importância de padronizar os protocolos dentro da unidade de saúde. As 6 metas instituídas pela OMS: identificar corretamente o paciente; melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos; assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e pacientes corretos; higienizar as mãos para evitar

infecção e reduzir os riscos de lesões decorrentes de quedas e evitar lesões por pressão, foram desenvolvidas para assegurar ao paciente um ambiente seguro e como o mínimo de risco.

É importante mencionar que para obter sucesso ao seguir o processo na execução das 6 metas, é de extrema importância trabalho em equipe e principalmente a participação da gestão atuando com competência e liderança, a fim de garantir a funcionalidade da assistência prestada com qualidade, eficiência e eficácia tendo planejamento de fluxos e sua equipe como principal aliada para que a satisfação do cliente seja alcançada ou superada, sem que sofra riscos ou danos irreparáveis.

A importância da comunicação e do trabalho da equipe interdisciplinar de saúde é visto como determinante da qualidade e da segurança na prestação de cuidados aos indivíduos (SANTOS et al ,2010).

A necessidade de maior atenção aos protocolos de segurança do paciente, uma vez que este, surgiu com finalidade de redução dos riscos e agravos desnecessários ou mesmo as ocorrências de óbitos, é fundamental para garantir maior qualidade na assistência a quem busca ou necessita dos serviços de saúde. Além dos benefícios voltados para os usuários, esta atenção pode ser direcionada às questões financeiras da instituição e até mesmo ao bem-estar do quadro profissional o que favorece na harmonia dentro do ambiente (clima organizacional). Por isso, é de extrema importância que a comunicação adequada seja efetiva e precisa dentro do ambiente hospitalar (profissional - profissional/profissional-paciente), tendo em vista que esta ferramenta contribui para a redução de riscos que podem ser irreparáveis para quem oferece ou recebe assistência à saúde.

No entanto, para que a equipe estabeleça o trabalho interdisciplinar, enfrenta várias dificuldades para atuar dessa forma, sendo que, uma das mais importantes é a falha na comunicação. Com isso, para que a comunicação entre a equipe multiprofissional seja efetiva, é imprescindível o reconhecimento das fragilidades de cada profissional e que eles sejam capazes de desenvolverem habilidades de modo a aplicar adequadamente o processo de comunicação na assistência de cada área específica, reconhecendo-a como uma importante base para a interação com o cliente e com os outros profissionais (BROCA; FERREIRA, 2015). Sendo assim, entende-se que muito além da técnica, o profissional deve estar emocionalmente preparado para atuar na assistência à saúde, uma vez que o serviço hospitalar, é quase sempre procurado por quem necessita de atenção psicológica.

Entende-se que a equipe multiprofissional deve funcionar como uma balança em que o equilíbrio é fundamental para execução de suas tarefas. É possível destacar os casos em

que a hierarquia de poder e ambiguidade são fatores que influenciam negativamente no desempenho das atividades, o que faz com que o profissional tenha sua criatividade aniquilada, desinteresse no trabalho e falta de autonomia durante o tratamento, com isso coloca em risco a segurança do paciente. Para a quebra desse comportamento destrutivo faz-se necessário adotar estratégias de uma comunicação entre os profissionais, como treinamento de ensino para que haja uma comunicação efetiva em a equipe multidisciplinar. Buscando uma linguagem clara para uma relação respeitosa dentro da instituição, e assim promovendo a segurança do paciente.

A segurança do paciente depende do trabalho em equipe e é melhorada apenas quando a informação é compartilhada (SALAS et al 2003). Entende-se que a continuidade segura da assistência, é resultado do trabalho que exige atuação do quadro geral, principalmente com participação da Gestão, a qual deve estar atenta aos fatores que podem influenciar na qualidade dos serviços prestados. Entre esses fatores, podemos citar, a sobrecarga durante carga horária, jornada excessiva de trabalho, automatização de procedimentos (o que acaba ocultando os protocolos de segurança exigidos), resistência à implantação da cultura de segurança do paciente, a fim de melhorar ou adequar técnicas voltadas para a assistência de qualidade, em outras palavras, é necessário que na assistência, a atuação ofereça humanização, habilidade, responsabilidade e comprometimento.

Na perspectiva do cuidado seguro, no Brasil estudos começaram a ser realizados a partir da década de 1990, sendo a área de maior concentração a Enfermagem (DOMINGUES; CARVALHO; ZEM-MASCARENHAS, 2016). Isso se dá ao fato de que a assistência à saúde do paciente recebe o apoio direto da equipe de enfermagem, tendo com atividades de atenção, a administração de medicamentos, transferência de paciente e troca de informações, entre outras, que exigem extrema atenção aos fatores que podem ocasionar danos evitáveis.

Paese e Dal Sasso (2013), colocam o erro e a culpa como uma alternativa para discussão e desenvolvimento do pensamento crítico sobre as ações de cuidado, evitando recidivas. Essa estratégia apresenta significativa importância na APS (Atenção Primária à Saúde), visto a demanda de atividades nas mais variadas áreas do saber em enfermagem. Assim, o enfermeiro como líder deve usar possíveis eventos adversos como uma possibilidade de educação em serviço, possibilitando a disseminação da cultura de segurança. Afirma-se a partir do que foi citado que a educação permanente é fundamental para possam ser evitadas falhas evitáveis que podem ocasionar danos irreversíveis, além das

boas práticas que resultam na qualidade dentro da instituição. Momento em que se torna crucial a participação da equipe da Gestão, que necessita de uma visão holística para planejar o melhor andamento das atividades.

Carvalho e outros autores (2017), em estudo realizado em três hospitais do Ceará-Brasil, evidenciou que a percepção do clima de segurança varia de acordo com o hospital, sexo, tempo de atuação, categoria profissional, regime de trabalho e nível de escolaridade do profissional. No que concerne à categoria profissional, a equipe de enfermagem apresentou resultados positivos para percepção da cultura de segurança quando comparado com outros profissionais. Entende-se que os estes resultados positivos provem da atuação da equipe de enfermagem, já que o paciente recebe maior parte da assistência por enfermeiros e sua equipe.

De acordo com Marinho, Radünz, Barbosa (2014), ao avaliarem as condições de trabalho no centro cirúrgico, observaram a necessidade de treinamento profissional, dimensionamento adequado da equipe e provimento de matérias como ferramentas para valorizar e garantir a segurança do paciente.

A experiência diária permite maior avaliação, no entanto, é possível expor que para que possa ser oferecido dentro do ambiente hospitalar, qualidade e segurança na assistência, é necessário que o quadro geral busque continuamente qualificação profissional, maior conhecimento para que possa oferecer melhores estratégias de assistência aos pacientes e incluam nas políticas institucionais a comunicação efetiva como ferramenta de qualidade e segurança do paciente.

Este é o momento em que a gestão tenha em seu planejamento, estratégias que visem e estimulem este item (comunicação efetiva) que dentre as 6 metas citadas anteriormente, destacamos como a de maior atenção, já que a partir dela, podemos ligar todas as outras.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De acordo com Carlesi em estudo realizado em 2017, dentre os eventos adversos relacionados com a dispensação de medicamentos, quedas, acidentes com pacientes, equipamentos médicos e infecções, cerca de 50 a 60% desses erros são evitáveis, o que corrobora com a informação de Moreira, et al. (2019), que para alcançar a comunicação efetiva é primordial que haja o olhar diretamente, a escuta qualificada, a compreensão da

mensagem, o desenvolvimento da liderança, a união de todos os membros da equipe e a troca de informações para garantir uma assistência de qualidade.

Mediante toda análise bibliográfica realizada para este trabalho, entende-se que o ambiente hospitalar necessita de uma gama de propostas e ações voltadas ao funcionamento das atividades que ofereçam tanto ao paciente quanto ao quadro profissional, qualidade e segurança. E pensando na comunicação efetiva como vetor aos cuidados com qualidade, a proposta a ser implementada nesta revisão, é de que seja incluso no cronograma de tarefas hospitalares Workshops com temas abordados a partir de dados coletados no dia a dia pela própria equipe da gestão.

A própria Marinha utiliza como implementação de técnica a SBAR (Situação, História prévia, Avaliação e Recomendação), sendo aplicável à saúde, em algumas instituições, onde o foco é a enfermagem, educando médicos e enfermeiros atuarem com maior interação, uma vez que os enfermeiros são treinados para relatar histórias e médicos para pensar e processar informações objetivas (BARCELLOS, 2014).

É uma forma de expor os problemas ocorridos durante determinado período, a fim de resgatar soluções, que pela correria diária acabam sendo ocultas. Apresenta-se também, novas técnicas de trabalho e resultados esperados na melhoria de processos. Acaba por ser um momento agradável, uma vez que os profissionais terão voz frente as metodologias inovadoras dentro do ambiente em que atuam.

Os gestores hospitalares tem que oferecer um ambiente harmonioso e respeitoso aos profissionais, como uma comunicação clara e objetiva para que possa identificar os problemas entre a equipe, promovendo uma comunicação com responsabilidade, confiança mútua, traçar estratégias para melhorar a qualidade da assistência, reunião com comunicação aberta sem prejulgamento entre a equipe, exposição de caso complexos para que haja interação, e assim promovendo educação continuada, harmonia e principalmente, a segurança do paciente.

A integração entre a equipe multidisciplinar e a gestão eleva o desempenho da assistência com a comunicação realizada de forma adequada tornando o ambiente harmonioso para o desenvolvimento das atividades interdisciplinares.

A proposta exposta, é oriunda da percepção que todo serviço prestado à saúde, necessita de extrema atenção, uma vez que todos que buscam assistência encontram-se em estado de fragilidade. Sendo assim, a comunicação deve ser utilizada como ferramenta principal para que a instituição tenha em seus indicadores os menores índices de ocorrência

de riscos e agravos que podem ser irreversíveis aos pacientes, já que a partir da comunicação ramifica-se informações que contribuem para que haja segurança no serviço oferecido.

CONCLUSÃO

Observou-se durante a pesquisa a importância da comunicação efetiva entre os profissionais e setores, uma vez que a partir deste item ramificam-se demais estratégias para que sejam realizados todos os protocolos de segurança do paciente existentes, além de garantir qualidade de atenção ao quadro profissional, equipe multiprofissional.

A harmonia dentro da equipe e sintonia na comunicação, entre outras estratégias de melhoria de processo depende diretamente da gestão, como ferramenta de desempenho resultante do trabalho em equipe, com a finalidade de uma assistência de qualidade e segurança aos pacientes e profissionais em saúde.

As publicações utilizadas (Apêndice A) para o desenvolvimento desta pesquisa, nos possibilitou uma análise de que é inviável pensar em segurança em saúde, sem levar em consideração a participação de todo o quadro profissional, principalmente da equipe interdisciplinar, cuja sua atuação é de coadjuvante na prestação do serviço de qualidade e seguro, além da participação dos pacientes como parceiros críticos ativos com relação às práticas assistenciais, a fim de garantir a melhor execução da assistência. Neste sentido, a participação da gestão é fundamental para a redução de danos evitáveis e que ao mesmo tempo podem ser irreversíveis, pondo em prática estratégias voltadas à educação permanente e interação geral da equipe multiprofissional.

Conclui-se que a ausência da comunicação efetiva entre os profissionais e setores do ambiente hospitalar, afetam negativamente na assistência prestada aos pacientes/clientes, tendo em vista que a interação profissional é fundamental para a instituição alcançar o desempenho de qualidade, visando a satisfação e segurança do paciente.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria Asistencia Segura: Uma Reflexao Teorica Aplicada a Pratica Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria. Brasilia: Anvisa, 2017.

BARCELLOS, G.B. Comunicação entre os profissionais de saúde e a segurança do paciente. In: SOUSA, P., and MENDES, W., orgs. Segurança do Paciente: criando organizações de saúde seguras [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2014, pp. 139-158. Vol. 2. ISBN: 978-85-7541-594-8. Available from: doi: 10.7476/9788575415948.0009. Also available in ePUB from: <http://books.scielo.org/id/vtq2b/epub/sousa-9788575415948.epub>.

COMISSÃO Permanente de Protocolos de Atenção à Saúde da SES-DF – CPPAS.

FARIAS, E.S. , SANTOS J.O. COMUNICAÇÃO EFETIVA: ELO NA SEGURANÇA DO PACIENTE NO ÂMBITO HOSPITALAR <Ciências Biológicas e de Saúde Unit | Aracaju | v. 4 | n. 3 | p. 139-154 | Abril. 2018 | periodicos.set.edu.br>.

MOREIRA FTLS, CALLOU RCM, ALBUQUERQUE GA, OLIVEIRA RM. Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. Rev Gaúcha Enferm. 2019;40(esp):e20180308.doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>.

NOGUEIRA, J. W. S., RODRIGUES, M. C. S. COMUNICAÇÃO EFETIVA NO TRABALHO EM EQUIPE EM SAÚDE: DESAFIO PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE, Brasília 2015 <Cogitare Enferm. 2015 Jul/set; 20(3): 636-640>.

RAIMONDI DC, BERNAL SCZ, OLIVEIRA JLC, Matsuda LS. Cultura de segurança do paciente na atenção primária à saúde: análise por categorias profissionais. Ver Gaucha Enferm. 2019;40(esp):e20180133. doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180133>.

REIS, C.L., TAVARES, C.S. S, SANTANA, M.O., ANDRADE, R.X. A INTERFACE DA CULTURA DE SEGURANÇA NA GESTÃO DE QUALIDADE:UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO <Ciências Biológicas e de Saúde Unit | Aracaju | v. 5 | n. 1 | p. 103-116 | Out. 2018 | periodicos.set.edu.br>.

APÊNDICE A: Relação de estudos incluídos nesta revisão de literatura sobre comunicação efetiva como ferramenta de qualidade.

Autor / ano	Local	Resultado
Anvisa (2017).	BRASIL (DISTRITO FEDERAL)	A chave para o sucesso é tornar a prática de envolver e educar os pacientes uma rotina, uma atitude comum a todos os profissionais de saúde, em um ambiente facilitador, dentro de uma cultura de segurança organizacional.
BARCELLOS, G.B e MENDES, W. (2014)	BRASIL (ARACAJU-SE)	Estratégias existem para facilitar a comunicação entre os diversos profissionais e funcionam melhor quanto melhor for o posicionamento deles para facilitar essa interação.
Comissão Permanente de Protocolos de Atenção à Saúde da SES-DF. (2017)	BRASIL (BRASILIA)	Os dados coletados pelas Superintendências Regionais de Saúde servirão para o planejamento das ações dos gestores de cada localidade e das áreas técnicas responsáveis.
FARIAS, E.S. e SANTOS J.O. (2018)	BRASIL (ARACAJU-SE)	As pesquisas no âmbito hospitalar, focando a comunicação efetiva para segurança do paciente, em virtude da especificidade da temática, são do tipo descritivo, estudo de caso, relatos de experiência, afastando-se da pesquisa experimental e com baixo nível de evidência científica.
MOREIRA FTLS, CALLOU RCM, ALBUQUERQUE GA e OLIVEIRA RM. (2019)	BRASIL (RIO DE JNEIRO-RJ)	Estratégias de comunicação efetiva para gerenciamento de comportamentos destrutivos, destacando-se: reuniões em equipe com diálogo aberto, avaliação de desempenho e feedback; e exercício da liderança com ênfase no suporte individual, treinamentos, reconhecimento e respeito mútuos.
NOGUEIRA, J. W. S. e RODRIGUES, M. C. S. (2015)	BRASIL	Vivências prévias no cotidiano profissional, assim como a literatura, têm indicado que a comunicação ineficaz repercute em cuidado inseguro, sendo um fator contributivo para desfechos desfavoráveis.
RAIMONDI DC, BERNAL SCZ, OLIVEIRA JLC e Matsuda LS.(2019)	BRASIL	Nas análises comparativas, os médicos, agentes comunitários de saúde e dentistas apresentaram diferenças significativas em comparação às demais categorias, tendendo à cultura menos positiva.
REIS, C.L., TAVARES, C.S .S, SANTANA, M.O. e ANDRADE, R.X. (2018)	BRASIL (BRASILIA - DF)	Atualmente, a qualidade nos serviços de saúde é um fator imprescindível. Dentro dessa perspectiva e considerando as contribuições para prática da enfermagem, foram elaboradas categorias que envolvem especificidades assistências.