

**Comunicação efetiva na atenção primária sob a ótica de discentes de enfermagem: estudo qualitativo***Effective communication in primary care from the perspective of nursing students: a qualitative study**Comunicación efectiva en la atención primaria desde la perspectiva de los estudiantes de enfermería: un estudio cualitativo***Camila Correia Sampaio<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-1398-2504

**Flavia Abreu da Silva<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0003-1776-021X

**Keyla Taiani Terra Assunção<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-4187-0163

**Elane Moreira de Mattos****Chaves<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0001-6792-8178

**Barbara Nino Ornellas****Hasselmann<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-6925-6704

**Vanessa de Almeida Ferreira****Corrêa<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0001-7121-4493

<sup>1</sup>Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, Brasil.

**Como citar este artigo:**

Sampaio CC, Silva FA, Assunção KTT, Chaves EMM, Hasselmann BNO, Corrêa VAF. Comunicação efetiva na atenção primária sob a ótica de discentes de enfermagem: estudo qualitativo. Glob Acad Nurs. 2022;3(3):e259. <https://dx.doi.org/10.5935/2675-5602.20200259>

**Autor correspondente:**

Camila Correia Sampaio

E-mail:

[camila.sampaio@edu.unirio.br](mailto:camila.sampaio@edu.unirio.br)

Editor Chefe: Caroliny dos Santos Guimarães da Fonseca  
Editor Executivo: Kátia dos Santos Armada de Oliveira

Submissão: 06-04-2022

Aprovação: 31-05-2022

**Resumo**

Objetivou-se caracterizar as ações de comunicação efetiva no ensino da Segurança do Paciente voltadas à atenção primária em um Curso de Graduação em Enfermagem, sob a ótica discente. Pesquisa descritiva-exploratória e qualitativa, cujos dados foram coletados entre dezembro de 2020 e março de 2021, por meio de questionário online e abordados pela Análise de Conteúdo Temático-Categorial. Participaram 31 discentes que apontaram o ensino da Segurança do Paciente ainda concentrado em aulas teóricas, com foco na atenção hospitalar e pouco abordado na atenção primária. A compreensão discente sobre comunicação efetiva na atenção primária relacionou-se à comunicação acessível ao usuário e interprofissional pelo prontuário eletrônico. Os discentes compreendem a comunicação efetiva como uma ação de Segurança do Paciente. Pontua-se a sua abordagem para além da atenção hospitalar e em cenários práticos para o fomento da qualidade do cuidado e Segurança do Paciente também na atenção primária.

**Descritores:** Segurança do Paciente; Ensino de Enfermagem; Comunicação; Qualidade da Assistência à Saúde; Atenção Primária à Saúde.

**Abstract**

The aim was to characterize effective communication actions in the teaching of Patient Safety aimed at primary care in an Undergraduate Nursing Course, from the student's perspective. Descriptive-exploratory and qualitative research, whose data were collected between December 2020 and March 2021, through an online questionnaire and addressed by the Thematic-Categorial Content Analysis. Participated 31 students who pointed out the teaching of Patient Safety still concentrated in theoretical classes, with a focus on hospital care and little addressed in primary care. Students' understanding of effective communication in primary care was related to user-accessible and interprofessional communication through electronic medical records. Students understand effective communication as a Patient Safety action. Its approach goes beyond hospital care and in practical scenarios to promote the quality of care and Patient Safety also in primary care.

**Descriptors:** Patient Safety; Education, Nursing; Communication; Quality of Healthcare; Primary Health Care.

**Resumen**

El objetivo fue caracterizar acciones de comunicación efectivas en la enseñanza de la Seguridad del Paciente dirigidas a la atención primaria en un Curso de Graduación en Enfermería, desde la perspectiva del estudiante. Investigación descriptiva-exploratoria y cualitativa, cuyos datos fueron recolectados entre diciembre de 2020 y marzo de 2021, a través de un cuestionario en línea y abordado por el Análisis de Contenido Temático-Categorial. Participaron 31 alumnos que señalaron la enseñanza de la Seguridad del Paciente todavía concentrada en clases teóricas, con foco en la atención hospitalaria y poco abordada en la atención primaria. La comprensión de los estudiantes sobre la comunicación efectiva en la atención primaria se relacionó con la comunicación interprofesional y accesible para el usuario a través de registros médicos electrónicos. Los estudiantes entienden la comunicación efectiva como una acción de Seguridad del Paciente. Su enfoque va más allá de la atención hospitalaria y en escenarios prácticos para promover la calidad de la atención y la Seguridad del Paciente también en la atención primaria.

**Descriptores:** Seguridad del Paciente; Educación en Enfermería; Comunicación; Calidad de la Atención de Salud; Atención Primaria de Salud.

## Introdução

A Segurança do Paciente é um tema de relevância mundial nos últimos anos. Em 2004, a Organização Mundial da Saúde (OMS) criou a *World Alliance for Patient Safety*, a qual tem como objetivo organizar os conceitos, definições e medidas acerca da segurança do paciente para potencializar ações voltadas ao cuidado seguro e de qualidade. No ano de 2011, para promover melhorias específicas em áreas complexas da saúde, a OMS estabeleceu seis metas internacionais de segurança, dentre as quais se destaca a Comunicação Efetiva com o intuito de garantir que as informações verbais e registradas sejam oportunas, precisas e completas<sup>1,2</sup>.

Seguindo a tendência mundial, no Brasil (BR) foi implantado em 2013 pelo Ministério da Saúde, o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), o qual tem como foco a qualificação do cuidado oferecido aos usuários dos serviços de saúde em todo o território nacional; ao estimular uma prática assistencial segura, o ensino e a pesquisa sobre o tema<sup>3</sup>.

Destaca-se que, as ações de Segurança do Paciente por muito tempo concentraram-se na área hospitalar, entendendo-o como um local de maior probabilidade de ocorrência de eventos adversos, apesar da necessidade do aumento da cultura de segurança do paciente na Atenção Primária em Saúde (APS). A apreensão em potencializar as ações de segurança no campo da APS, enquanto a oferta de um cuidado de mais qualidade e seguro, apontam para a necessidade de novas pesquisas sobre a temática no referido campo. Estudo de revisão integrativa sobre a ocorrência de incidentes na APS mostrou que cerca de 1 a 24 incidentes ocorrem a cada 100 consultas e que, desses incidentes, 4% podem gerar danos graves, acarretando problemas físicos e psicológicos<sup>4,5</sup>.

Neste contexto, no Brasil (BR) pontua-se que foram registrados 63.933 eventos adversos relacionados à assistência à saúde no período de junho/2014 a junho/2016, sendo que 417 (0,6%) evoluíram para óbito. Isso justifica o empenho dessas ações na atenção hospitalar, contudo, não justifica a escassez de estudos na APS. No que se refere à APS, os principais eventos adversos identificados advieram dos erros de medicação e de diagnóstico médico; quanto aos fatores contribuintes de incidentes mais relevantes, destacam-se as falhas de comunicação entre os membros da equipe de saúde com 53% dos fatores contribuintes de incidentes, encontrados na pesquisa<sup>6-8</sup>.

De acordo com o Ministério da Saúde<sup>9</sup>, a Comunicação Efetiva tem o objetivo de “buscar a melhoria da comunicação entre os profissionais, assegurando a transmissão das informações de forma completa e com a garantia da compreensão de todos os envolvidos”. A comunicação se torna eficaz quando o significado pretendido pelo “falante/emissor” e o significado que o “ouvinte/receptor” percebe são o mesmo. Para que ela ocorra com segurança, é necessário que haja resposta e validação das informações emitidas.

Neste sentido, tornam-se importantes estudos que dialoguem quanto à comunicação entre os profissionais, além da comunicação com os usuários dos diversos serviços

de saúde. Na APS, isso pode ter especial efeito, pois é o ponto da Rede de Atenção à Saúde (RAS) que possui como atributos: trabalho em equipe; longitudinalidade e coordenação do cuidado; e orientação comunitária. Destarte, duas dimensões são importantes para potencializar ações de Segurança do Paciente: a primeira refere-se à Educação Permanente e sensibilização dos profissionais de saúde; e a segunda, à formação em saúde nos cursos de graduação. Percebe-se que, pensar a formação em saúde voltada à qualidade do cuidado e à segurança também é um desafio nos cursos de graduação<sup>10</sup>.

Atenta-se que, os discentes da área da saúde, ao desenvolverem suas atividades práticas nos serviços de saúde, também estão sujeitos a fatores que podem culminar em eventos adversos, tais como: organizacionais; déficit de informações e de profissionais; estresse psicológico e físico; e sobrecarga de atividades. Enfatiza-se que, tais fatores, devem ser abordados durante o processo de formação, considerando que o ensino da segurança do paciente ainda se relaciona ao empirismo, a algo pontual e não processual, precisando de maior aprofundamento teórico-científico<sup>11</sup>.

Assim, delineou-se como questão norteadora da pesquisa: quais são as ações de comunicação efetiva no ensino da Segurança do Paciente voltadas à APS em um Curso de Graduação em Enfermagem, sob a ótica discente? Para tanto, traçou-se o seguinte objetivo: caracterizar as ações de comunicação efetiva no ensino da Segurança do Paciente voltadas à atenção primária em um Curso de Graduação em Enfermagem, sob a ótica discente.

## Metodologia

Trata-se de uma pesquisa descritivo-exploratória, de abordagem qualitativa desenvolvida com discentes de enfermagem de um Curso de Graduação em Enfermagem de uma Universidade Federal localizada no Estado do Rio de Janeiro (RJ), BR. A organização da Rede Curricular do referido curso possui carga horária distribuída em dez períodos; abrange um elenco de disciplinas obrigatórias e optativas; estágio supervisionado curricular no último ano da graduação; e atividades complementares. O conteúdo programático específico sobre Segurança do Paciente possui uma disciplina optativa, oferecida para discentes a partir do 4º período da Graduação em Enfermagem.

Pontua-se que a equipe de pesquisa inclui docentes com experiência na abordagem qualitativa e no ensino sobre Segurança do Paciente. Contudo, a condução na coleta de dados, se deu por discente do Curso de Graduação em apreço, como assistente de pesquisa. Além disso, a coleta se deu em período em que os discentes convidados a participarem, não estavam em disciplinas, sob a responsabilidade das docentes pesquisadoras.

Utilizou-se como critérios de inclusão dos participantes: discentes matriculados no Curso de Graduação em Enfermagem da referida instituição; cursando o último ano da graduação; que tivessem concluído o estágio obrigatório curricular ou estágio não obrigatório na APS.

A coleta de dados desenvolveu-se nos meses de dezembro de 2020 a março de 2021, e deu-se por meio de



questionário elaborado na plataforma *Google Forms*<sup>®</sup>, que abrangia ainda carta convite e o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE). A primeira parte do questionário abrangeu questões relacionadas à caracterização dos participantes, tais como: sexo; idade e oportunidade de vivência da Segurança do Paciente durante a formação em saúde. A segunda parte referia-se às questões relacionadas às ações em prol da cultura de Segurança do Paciente e comunicação efetiva, quanto às experiências discentes no ensino teórico e prático, no cenário da APS. O *link* para a divulgação da pesquisa foi enviado nos grupos de aplicativo de mensagens instantâneas a um total de 90 potenciais participantes. O consentimento era obtido assinalando-se o aceite no TCLE.

A análise de conteúdo temático-categorial desenvolveu-se por meio das seguintes etapas: leitura flutuante das respostas dos questionários; definição de hipóteses provisórias sobre o objeto estudado; determinação das Unidades de Registro (UR) a partir de frases; constituição das Unidades de Significação (US); e construção de três categorias temáticas<sup>12</sup>. Estas etapas foram realizadas por 02 membros da equipe de pesquisa no intuito de se garantir a verificação da integridade dos dados. Assim como, a sua codificação. Destaca-se que participaram da pesquisa 31 discentes, contudo a partir do questionário de número 13, não ocorreu a construção de novas USs, a partir da seleção das UR, no *corpus* de pesquisa, constituindo o ponto de saturação da amostragem.

Esta pesquisa, aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), obteve parecer de número 4.453.741 e CAAE 40802220.0.0000.5285. Para garantir o anonimato, os questionários receberam a letra “P” seguida da numeração em ordem das respostas dos participantes. Realizou-se o *download* dos dados da nuvem, após o término da coleta dos dados, para garantir a sua segurança.

## Resultados

Dentre os 31 discentes que participaram da pesquisa, 28 são do sexo feminino e possuíam, em média, 23 anos de idade. A maior parte dos participantes, 27, identificaram que vivenciaram a temática Segurança do Paciente no cenário da APS no estágio curricular, enquanto 4 vivenciaram por meio do estágio não obrigatório.

No que se refere à discussão da temática Segurança do Paciente durante a graduação, 29 participantes confirmaram a sua ocorrência. Ao serem questionados quanto aos profissionais que oportunizaram a discussão sobre a temática em apreço, houve 30 referências aos docentes do curso de Graduação; 19 referências à profissionais de saúde em aulas teóricas; 19 referências aos profissionais nos serviços de saúde e 16 referências a outros discentes.

A seguir, apresenta-se os resultados provenientes da análise de conteúdo temático categorial, por meio da seleção de 198 URs, as quais foram agrupadas em 26 USs, e constituiu-se em três categorias denominadas: “Ensino da Segurança do Paciente”, “Compreensão discente: ações de

## Ensino da Segurança do Paciente

Esta categoria possui o total de 103 (52,02%) das URs e é composta por 2 subcategorias, a primeira voltada ao ensino da Segurança do Paciente na atenção secundária e terciária; e a segunda referente ao ensino na APS. A primeira categoria caracteriza-se por temáticas relacionadas ao ensino de Segurança do Paciente desenvolvido em aulas teóricas e práticas, atividades de extensão e ligas acadêmicas, abordadas em estágio obrigatório curricular ou estágio não obrigatório.

Destaca-se que, a subcategoria relacionada ao ensino da Segurança do Paciente na atenção secundária e terciária apresenta-se com o maior número de URs, 30,43% do total de unidades selecionadas em comparação ao ensino da referida temática na APS.

Ao serem questionados sobre o ensino da Segurança do Paciente em sua formação, os participantes indicaram o ensino voltado ao cenário hospitalar. Conforme observa-se a seguir:

*“[...] ocorreu em uma aula de Atenção à Saúde do Adulto e do Idoso e abrangeu a segurança do paciente em âmbito hospitalar” (P24).*

*“Atenção terciária. Em uma dinâmica realizada pelos profissionais responsáveis pela educação continuada do hospital” (P30).*

Identificou-se também que o ensino da Segurança do Paciente tem como estratégia de ensino-aprendizagem aulas teóricas. Sendo a sala de aula, o principal ambiente de discussão sobre a temática. Como podemos ver nos relatos a seguir:

*“Foi em uma aula teórica, onde foi abordado as metas de segurança do paciente” (P31).*

*“[Temática abordada em] Aulas teóricas durante a graduação, mas mais focado no ambiente hospitalar” (P10).*

Para os participantes dessa pesquisa, o ensino relacionado à Segurança do Paciente também pode ser vivenciado a partir dos estágios obrigatórios curricular, eventos de ligas acadêmicas e participação em projetos de extensão, como retratados nas seguintes respostas:

*“Durante o estágio no HU. A professora entrou na enfermaria e identificou uma conduta de risco. Perante a isso, iniciamos uma discussão relacionada ao tema” (P14).*

*“[A discussão ocorreu] em alguns encontros de ligas acadêmicas” (P1).*

*“[A discussão ocorreu] durante o estágio em consultas de enfermagem e durante atividades de extensão” (P6).*

No que se refere à subcategoria voltada ao ensino da Segurança do Paciente na APS, destaca-se que os discentes responderam que a temática não foi abordada ou foi pouco abordada neste contexto. Quando abordada, os participantes relacionaram-na às metas de identificação do



paciente, comunicação efetiva, higienização das mãos e checagem correta de vacinas:

*“As docentes responsáveis pela supervisão do estágio iniciaram a discussão sobre como ocorria as ações de Segurança do Paciente durante a campanha de vacinação, que era a atividade que mais estávamos realizando [...]” (P29).*

*“Workshops de higienização das mãos e da segura administração de medicamentos” (P17).*

A importância de refletir sobre a temática na APS e a concentração do ensino da Segurança do Paciente na atenção hospitalar, também esteve presente nas respostas dos participantes:

*“As discussões em relação à atenção primária ainda é um paradigma que deve ser desconstruído, pois a temática da segurança do paciente ainda não está sólida e bem definida no campo. [...] a temática da segurança do paciente ainda não é vista pelos profissionais de saúde [da APS] comparado ao ambiente hospitalar” (P21).*

Neste sentido, a análise dos questionários evidenciou que, o ensino da Segurança do Paciente, no cenário desta pesquisa, é voltado para aulas teóricas com foco na atenção hospitalar, sendo a sua discussão na APS ainda incipiente.

#### Compreensão discente: ações de comunicação efetiva

A compreensão discente quanto às ações de comunicação efetiva constituiu-se de 52 URs (26,71%), apresentadas por meio de duas subcategorias. A primeira subcategoria engloba as seguintes temáticas: comunicação efetiva entre os profissionais, com os pacientes e familiares; comunicação acessível ao paciente; e relacionamento interpessoal, conforme explicitados nas URs selecionadas:

*“Boa comunicação entre a equipe e o paciente. Uma comunicação mútua, de trocas” (P4).*

*“Eu acho que nós temos que ouvir o que o paciente já entende e a partir desse feedback ir aparando as arestas, ou seja, aprimorar a pré concepção dele” (P7).*

A segunda subcategoria evidenciou as ações voltadas à qualidade dos registros de informações em saúde. Nesta subcategoria, destacaram-se as seguintes temáticas: registro eficaz de informações sobre os pacientes; evitar prescrições de medicamentos verbais; dupla checagem de medicamentos, identificação correta dos pacientes e a adoção de instrumentos de comunicação.

*“Registro objetivo e completo em prontuário. [Como uma ação de comunicação efetiva]” (P23).*

*“Verificação de medicação certa para o paciente certo, procedimento certo no paciente certo” (P4).*

As ações de comunicação efetiva, para os discentes participantes desta pesquisa, perpassam a oferta de um cuidado seguro, por meio da comunicação entre os profissionais de saúde e entre os profissionais e pacientes dos serviços de saúde. Além disso, observou-se a preocupação dos participantes quanto à qualidade dos

registros em saúde, com o objetivo de oportunizar informações claras, oportunas e efetivas.

#### Ações desenvolvidas por discentes voltadas à comunicação efetiva na APS

A terceira categoria, composta por 43 URs (21,71%) destaca as experiências vivenciadas pelos discentes relacionadas à comunicação efetiva na APS. Evidenciaram-se os temas: registro de informações sobre pacientes; escuta ativa e informações ao paciente sobre tudo o que se relacionava ao acompanhamento de sua saúde; informar através da educação em saúde; *feedback* do paciente sobre o que foi explicado; e comunicação entre os profissionais de forma efetiva e constante na APS.

Nessa categoria, evidenciou-se que, as experiências dos discentes, relacionam-se à compreensão do paciente sobre a orientação do profissional e a necessidade de utilizar linguagem mais acessível, para que a comunicação se torne, de fato, efetiva. Conforme apresentado nas URs, a seguir:

*“Eu tento fazer com que o paciente entenda quais são minhas recomendações para o caso dele e que ele repita pra me mostrar que entendeu” (P15).*

*“Uma experiência que me recordo em relação a isso é de, durante uma consulta, perceber que a forma que a enfermeira falava não era acessível ao paciente. Quando começamos a abordá-lo de maneira mais simples ele compreendeu a sua situação de saúde” (P13).*

No que se refere ao registro das informações e comunicação entre os profissionais de forma efetiva, atenta-se que o uso do prontuário eletrônico foi apontado como um mediador da comunicação efetiva na APS, no que diz respeito à troca de informações sobre os pacientes entre os profissionais de saúde:

*“No meu estágio eu vi bastante comunicação oral e dos prontuários eletrônicos dos pacientes entre os profissionais, na minha visão era efetivo” (P12).*

*“Nos momentos em que estive na prática, pude preencher e ver profissionais preenchendo os prontuários no eSUS. O programa é um facilitador para a eficiência na comunicação entre a equipe responsável pelo usuário, porém, cabe ao profissional preencher os campos adequadamente, sendo preciso em seu registro” (P28).*

#### Discussão

Por meio da análise de conteúdo temático-categorial, identificou-se que, no cenário de estudo, a temática Segurança do Paciente é presente durante o curso de Graduação e concentra-se em aulas teóricas com foco na atenção hospitalar, sendo o ensino na APS ainda incipiente.

A preocupação com o ensino da Segurança do Paciente é presente na literatura científica. Atenta-se para a discussão quanto à inserção do ensino desta temática na formação do enfermeiro, em seis instituições de ensino superior do Rio Grande do Sul (RS), BR, de forma segmentada em diversas disciplinas, o que não possibilita o aprofundamento da temática, ocasionando, lacunas ao processo de ensino-aprendizagem<sup>13,14</sup>.



Outro aspecto importante na análise dos questionários foi a identificação de oportunidades de ensino voltada à Segurança do Paciente, tais como: atividades de extensão e ligas acadêmicas; estágios obrigatórios curriculares e não obrigatórios. Um estudo realizado com discentes da área da saúde de uma universidade localizada na região Sul do BR, demonstrou a importância dos cenários de prática, para além do ambiente teórico, destacando que o ensino da referida temática, precisa ser reforçado no currículo, na articulação entre teoria e prática<sup>14</sup>.

No que se refere ao ensino da Segurança do Paciente na APS, para os discentes participantes desta pesquisa, ainda é um desafio, identificado por meio das respostas referentes à temática como pouco ou não abordada no referido campo de atenção. Fatores como a escassez de produção científica sobre o assunto e desconhecimento dos profissionais da APS sobre a temática, podem estar relacionados ao baixo conhecimento sobre a Segurança do Paciente no referido campo de atenção<sup>4</sup>.

Destaca-se que fomentar a formação em saúde, voltada à Segurança do Paciente na APS oportuniza a ampliação do debate sobre a temática, o que pode potencializar o olhar dos futuros profissionais de saúde, para além da atenção hospitalar. Atenta-se que, o enfermeiro apresenta-se como o principal profissional que atua na identificação dos erros e prevenção de incidentes<sup>15</sup>, sendo por vezes uma barreira de proteção.

Todavia, apesar das respostas dos discentes apresentarem o ensino da Segurança do Paciente voltado à atenção hospitalar e pouco voltado à atenção primária, identificou-se a sua importância, a partir da análise dos questionários. Assim, ao identificarem os temas no referido campo de atenção, os participantes relacionaram à: comunicação efetiva; identificação do paciente, higienização das mãos, e checagem correta de vacinas. Um estudo, realizado no Reino Unido, evidenciou que a comunicação interprofissional e a comunicação efetiva entre os pacientes e as equipes de saúde é fundamental para a prática da Segurança do Paciente na atenção primária, sendo apontada como a chave da oferta de práticas de cuidados primários seguros em saúde<sup>16</sup>.

Quanto à compreensão discente relacionada às ações de comunicação efetiva, esta foi apresentada pelos participantes como uma das principais metas de Segurança do Paciente. Os discentes apresentaram a comunicação interprofissional, com linguagem acessível aos pacientes e a qualidade dos registros, como ações facilitadoras da meta de comunicação efetiva.

Sabe-se que, a comunicação efetiva é fundamental para o trabalho em equipe e para a prestação de um cuidado de qualidade e seguro, devido ao potencial compartilhamento de informações essenciais para a continuidade da assistência à saúde e a garantia da segurança dos usuários dos serviços de saúde. Destaca-se que as ações de comunicação são potencializadas por meio de reuniões de equipe, registro de qualidade no prontuário eletrônico e bom relacionamento interpessoal<sup>16-20</sup>.

Nas reuniões de equipe, ocorre o diálogo aberto e a busca pela resolutividade para as situações impostas no

cotidiano do trabalho. Quanto ao registro de qualidade, por meio do uso constante e correto do prontuário eletrônico, ocorre a troca de informações sobre os pacientes de maneira eficiente. A comunicação também se efetiva por meio de um bom relacionamento interpessoal onde o diálogo, considerado uma das principais ferramentas para a sua consolidação no contexto interprofissional, é incentivado<sup>18-20</sup>.

Em estudo desenvolvido sobre cultura de Segurança do Paciente com discentes dos cursos de Enfermagem e Medicina de uma universidade de Santa Catarina (SC), BR, a comunicação efetiva teve maiores níveis de confiança na aprendizagem relativa a este domínio<sup>21</sup>. No que se refere às ações desenvolvidas por discentes voltadas à comunicação efetiva na APS durante o curso de graduação, o presente estudo identificou que os registros no prontuário eletrônico atuaram como um facilitador da comunicação entre a equipe. Assim como, a comunicação com os usuários através da educação em saúde e o *feedback* ao paciente sobre o que lhe foi orientado.

Tais resultados também foram apresentados em um estudo realizado na Região Sul do BR sobre a compreensão de discentes de enfermagem acerca da Segurança do Paciente. Os participantes relataram se sentirem seguros quanto aos seus atos quando existe a troca efetiva de informações e o registro adequado das informações, o que demonstra a importância da abordagem da comunicação efetiva. Um estudo de revisão integrativa sobre comunicação efetiva na APS, evidenciou que esta meta é uma ferramenta primordial para a Segurança do Paciente, pois, nesse campo de atenção, o trabalho em equipe é constante, fazendo-se necessário que não haja lacunas neste processo. Também ocorre a troca de saberes e práticas entre a equipe multiprofissional, devido à formação do vínculo entre a equipe, o usuário e sua família. Sabe-se que a comunicação entre os profissionais e os pacientes/familiares é indispensável para a continuidade do cuidado e a segurança do paciente<sup>22-24</sup>.

Os discentes, participantes desta pesquisa, também apresentaram o prontuário eletrônico como uma importante ferramenta de comunicação entre os profissionais de saúde; e entre estes e os usuários. Na APS, o uso do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) tornou-se um grande aliado neste processo, pois trata-se de uma das ferramentas de comunicação multiprofissional. Entretanto, é essencial que toda a equipe esteja qualificada para utilizá-lo, pois fatores como a dificuldade de adaptação dos profissionais às novas tecnologias de informação tendem a fragilizar o referido processo, o qual é responsável por trazer eficiência e segurança à assistência prestada à população<sup>19</sup>.

Os participantes também relataram a relação interpessoal junto ao paciente e a educação em saúde como experiência de comunicação efetiva na APS. A educação em saúde possui relevância na APS, pois através dela ocorre a comunicação e o diálogo com a população, onde o cuidado em saúde pode ser compartilhado, proporcionando que as pessoas sejam corresponsáveis pelo seu processo de cuidado, tratamento e recuperação<sup>25</sup>.



Desta forma, a análise desenvolvida nesta investigação, evidenciou a importância do ensino da comunicação efetiva para a Segurança do Paciente na APS, sem deixar de salientar que o seu ensino ainda tem foco na atenção hospitalar, abordado por meio de aulas teóricas. A abordagem da temática na APS deve ser ampliada para que o seu ensino esteja presente em todos os pontos da RAS, pois nenhum deles está isento da ocorrência de eventos adversos. Mesmo que, o trabalho em equipe e o vínculo com o usuário sejam intrínsecos à atuação do enfermeiro na APS, os incidentes relacionados à comunicação ainda são a maior causa de eventos adversos no referido cenário<sup>8</sup>.

A limitação da pesquisa relaciona-se à realização do mesmo apenas em um Curso de Graduação em Enfermagem, não sendo possível a generalização dos seus resultados. Além do desenvolvimento a partir de um questionário on-line, sem identificação dos participantes, não sendo possível o retorno do mesmo para o aprofundamento de algumas perguntas abertas.

### Considerações Finais

Este artigo alcançou o objetivo proposto, ao caracterizar as ações de comunicação efetiva no ensino da Segurança do Paciente, em um Curso de Graduação em Enfermagem, sob a ótica discente como comunicação que perpassa a relação interpessoal entre o usuário, profissionais e família; e interprofissional através do registro das informações no PEP. Trata-se da importância da qualidade

do registro, escuta ativa, comunicação por meio da educação em saúde e entre a equipe e o uso de linguagem acessível.

Quanto ao ensino da Segurança do Paciente no cenário do estudo, as ações voltam-se ao ensino teórico com foco na atenção hospitalar e pouco voltado à APS, com oportunidades de ensino-aprendizagem também por meio de ligas acadêmicas, projetos de extensão, estágios extracurriculares e curriculares.

Fomentar a discussão sobre o processo de comunicação efetiva nos diferentes pontos de atenção é fundamental para diminuir a ocorrência de eventos adversos relacionados a falha no processo de comunicação. Faz-se necessário o ensino da Segurança do Paciente voltado ao cenário da atenção primária, por meio de vivências teóricas e práticas, proporcionando, assim, o ensino eficaz da temática.

Aponta-se como contribuições desse estudo para a Enfermagem, propiciar a discussão sobre o ensino de Segurança do Paciente nos cursos de graduação, fomentar o debate sobre a temática na APS e atentar para o ensino sobre comunicação efetiva na produção do cuidado de qualidade e seguro no referido campo de atenção. Destaca-se a importância de se expandir a pesquisa para outros cursos da área da saúde e outras universidades, públicas e privadas, a fim de se compreender a realidade sobre este ensino nessas instituições e, assim, potencializar a difusão da produção científica acerca da temática Segurança do Paciente.

### Referências

1. World Health Organization (WHO). Forward programme, 2006-2007 / World Alliance for Patient Safety [Internet]. Genebra: WHO; 2006 [acesso em 14 ago 2021]. Disponível em [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/69349/WHO\\_EIP\\_HDS\\_PSP\\_2006.1\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/69349/WHO_EIP_HDS_PSP_2006.1_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Olino L, Gonçalves AC, Strada JKR, Vieira LB, Machado MLP, Molina KL, et al. Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score. *Rev Gau Enferm*. 2019;40(Spe). <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180341>
3. Ministério da Saúde (BR). Portaria n.º 529, de 1º de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) [Internet]. Brasília (DF): MS; 2013 [acesso em 15 jun 2020]. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.htm](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.htm)
4. Nora CRD, Beghetto MG. Desafios da segurança do paciente na atenção primária à saúde: revisão de escopo. *Rev Bras Enferm*. 2020;73(5). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0209>
5. Panesar SS, Silva D, Carson-Stevens A, Cresswell KM, Salvilla SA, Slight SP, et al. How safe is primary care?: A systematic review. *BMJ Quality & Safety*. 2015;25:544-533. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjqs-2015-004178>
6. Maia CS, Freitas DRC, Gallo LG, Araújo WN. Notificações de eventos adversos relacionados com a assistência à saúde que levaram a óbitos no Brasil, 2014-2016. *Epidemiol. Serv. Saúde*. 2018;27(2). <https://doi.org/10.5123/S1679-49742018000200004>
7. Mesquita KO, Silva LCC, Lira RCM, Freitas CDL, Lira GV. Segurança do Paciente na Atenção Primária à Saúde: Revisão Integrativa. *Cogitar Enferm*. 2016;21(2):1-8. <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v21i2.45665>
8. Marchon SG, Junior WVM, Pavão ALB. Características dos eventos adversos na atenção primária à saúde no Brasil. *Cad. Saúde Pública*. 2015;31(11):2313-2330. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00194214>
9. Ministério da Saúde (BR). Coordenação Geral de Atenção Hospitalar – CGHOSP, Hospital Alemão Oswaldo Cruz. Cartilha sobre segurança do paciente [Internet]. Rio de Janeiro (RJ): MS; 2019 [acesso em 18 out 2021]. Disponível em: <https://proqualis.net/manual/cartilha-sobre-seguran%C3%A7a-do-paciente#.Yj4Wve5v80M>
10. Giovanella L, Franco CM, Almeida PF. Política Nacional de Atenção Básica: para onde vamos? *Cienc Cuid Saúde*. 2020;25(4):1475-1482. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020254.01842020>
11. Garzin ACA, Melleiro MM. Segurança do paciente na formação dos profissionais de saúde. *Cienc Cuid Saúde*. 2019;18(4). <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v21i5.43620>
12. Oliveira DC. Análise de conteúdo temático-categorial: uma proposta de sistematização. *Rev. Enferm. UERJ*. 2008;4(15):569-576. <https://doi.org/10.4025/ciencuidsaude.v18i4.45780>
13. Siqueira HCH, Cecagno D, Medeiros AC, Sampaio AD, Weykamp JM, Pedroso VMS, et al. Inserção do ensino da segurança na formação acadêmica do enfermeiro. *Rev Enferm UFPE on line*. 2019;13(0). <https://doi.org/10.5205/1981-8963.2019.239822>



14. Candouro GMR, Magnago TSBS, Andolhe R, Lanes TC, Ongaro JD. Segurança do paciente na compreensão de estudantes da área da saúde. *Rev Gaúcha Enferm.* 2017;38(2). <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.02.64818>
15. Amaro MAC, Schweitzer MC, Bohomol E. Near miss na atenção primária à saúde e a segurança do paciente. *Nursing (São Paulo)* [Internet]. 2021;24(273):5279-5288. <https://doi.org/10.36489/nursing.2021v24i273p5279-5288>
16. Daker-White G, Hays R, McSharry J, Giles S, Cheraghi-Sohi, Rhodes P, et al. Blame the Patient, Blame the Doctor or Blame the System? A Meta-Synthesis of Qualitative Studies of Patient Safety in Primary Care. *PLoS ONE.* 2015. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0128329>
17. Settani SS, Silva GBS, Julião IHT, Silva MCF, Silva JCB, Oliveira DAL, et al. Comunicação de enfermagem e as repercussões na segurança do paciente. *Rev Enferm UFPE on line.* 2019;13(0). <https://doi.org/10.5205/1981-8963.2019.239573>
18. Gomes RM, Moreira AS, Santos LAA, Santana GJ, Vieira SNS, Sanches GJC, et al. Limites e desafios da comunicação efetiva para a segurança do paciente: um discurso coletivo. *Acervo da Saúde.* 2018;10(1). [https://doi.org/10.25248/REA396\\_2018](https://doi.org/10.25248/REA396_2018)
19. Souza RS, Teichmann PV, Machado TS, Serafim DFF, Hirakata VN, Silva CH, et al. Prontuário eletrônico do paciente: percepção dos profissionais da atenção primária em saúde. *Revista de Saúde Digital e Tecnologias Educacionais* [Internet]. 2018 [acesso em 13 ago 2021];3(1):51 - 68. Disponível em: [http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/38730/1/2018\\_art\\_pvteichmann.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/38730/1/2018_art_pvteichmann.pdf)
20. Previato GF, Baldissera VDA. A comunicação na perspectiva dialógica da prática interprofissional colaborativa em saúde na Atenção Primária à Saúde. *Interface.* 2018;22(Supl.2):1535-47. <https://doi.org/10.1590/1807-57622017.0647>
21. Branco VPS. Competências para a segurança do paciente: dimensões relatadas por estudantes de enfermagem e medicina [Dissertação (Mestrado) on the Internet]. Universidade do Planalto Catarinense, Lages: Programa de Pós-Graduação de Ambiente e Saúde; 2018 [acesso em 16 ago 2021]. Disponível em: <https://biblioteca.uniplaclages.edu.br/biblioteca/repositorio/000000/00000083.pdf>
22. Silva APSS, Eberle CC. Compreensão de estudantes de enfermagem sobre a segurança do paciente. *Rev Baia Enferm.* 2017;30(4). <https://doi.org/10.18471/rbe.v30i4.21701>
23. Ferreira MCS, Bezerra AKF, Abreu IM, Mendes PM, Costa JKV, Avelino FVSD. Comunicação efetiva como estratégia de segurança do paciente na atenção primária. *Saúde Coletiva* [Internet]. 2021 Jan 15 [acesso em 9 ago 2021];8(45). Disponível em: <http://www.revistas.mpmcomunicacao.com.br/index.php/saudecoletiva/article/view/8>
24. Mesquita KO, Araújo CRC, Aragão OC, Araújo LC, Dias MSA, Lira RCM. Envolvidos no cuidado: análise da segurança do paciente. *Saúde e Pesquisa.* 2020;13(3):495-502. <https://doi.org/10.17765/2176-9206.2020v13n3p495-502>
25. Oliveira HM, Oliveira MMS, Eugenio NCC, Dutok-Sánchez CM. Educação em saúde na perspectiva do enfermeiro da estratégia saúde da família de um município da fronteira do Brasil. *Orange Journal.* 2020; 2(3):4-19. <https://doi.org/10.46502/issn.2710-995X/2020.3.01>

