

O impacto das barreiras de comunicação na assistência segura ao paciente crítico: uma revisão integrativa

Raelson Ribeiro Rodrigues¹, Nathália Ferreira Santos Tosti¹, Vitória Helena Kuhn de Campos¹, Fabíola Mika Tanabe¹, Francine Jomara Lopes Guerrer¹

¹Hospital Sírio-Libânes – HSL – São Paulo (SP), Brasil

Objetivos: Relacionar comportamentos destrutivos e falhas na comunicação entre os profissionais de saúde à assistência segura prestada a pacientes hospitalizados em unidades críticas.

Métodos: Revisão integrativa da literatura, baseada em análise de conteúdo, realizada através da base de dados PubMed em agosto de 2021, utilizando os descritores: “Barreiras de Comunicação” e “Cuidados Críticos”. Como critérios de inclusão consideraram-se artigos publicados entre 2016 e 2021, com texto completo disponível, sem restrição de idiomas.

Resultados: Foram encontrados 26 artigos a partir do cruzamento booleano dos descritores selecionados. Após leitura de títulos e resumos, apenas sete artigos foram relevantes para a proposta da pesquisa. A amostra constituiu três categorias distintas baseando-se no conteúdo abordado por cada estudo, sendo elas: “Segurança do paciente”, definido como tema transversal que incorpora questões relacionadas a fragilidades no cuidado e falhas do processo de trabalho, “Comunicação efetiva” e “Estratégias de comunicação”, com estudos revelando estratégias de comunicação e mediação de conflitos enquanto ferramentas de melhoria do cuidar.

Conclusão: A comunicação efetiva é uma das principais metas internacionais para a segurança do paciente, constituindo uma ferramenta terapêutica indispensável para o cuidado ao doente crítico. Comportamentos destrutivos no ambiente profissional levam a ruptura do processo de comunicação efetiva, gerando falhas nas barreiras de segurança ao paciente, ocasionando eventos adversos. A cultura de segurança do paciente é o produto de valores, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamentos individuais e grupais que determinam o compromisso, estilo e proficiência do manejo de segurança por parte do profissional, sendo um aspecto importante na qualidade de entrega do cuidado. Resultados clínicos de sucesso têm sido associados à relação interpessoal, comunicação e cooperação entre membros da equipe de saúde. Assim, a qualificação da comunicação na saúde é essencial para a promoção da segurança do paciente, refletindo em uma equipe coesa e cooperativa, capaz de prestar um cuidado centrado ao cliente e baseado em evidências.