

Comunicação em saúde: competências dos profissionais

Gorete Baptista¹, & Ana Galvão²

Como citar este artigo:

Baptista, G.; Galvão, A., Comunicação em saúde: competências dos profissionais. III Jornadas Internacionais de Saúde Pública do ISP Jean Piaget de Benguela, Angola 7 de junho 2024. Revista Multidisciplinar CESP, 3(1), 91-103, DOI: 10.5281/zenodo.14412944

Publicado em: 13/12/2024

Copyright © 2024 pelo(s) autor(es) e Revista Multidisciplinar CESP.

Este trabalho está licenciado sob a licença Creative Commons Attribution International (CC BY-NC-ND 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Resumo

As competências de comunicação em saúde são essenciais para os profissionais de saúde melhorarem o cuidado e os resultados dos pacientes. A literacia em saúde, que é a capacidade de entender, interpretar e usar informações relacionadas à saúde, desempenha um papel crucial no empoderamento dos pacientes, na melhoria da adesão ao tratamento e na redução das disparidades em saúde. Habilidades eficazes de comunicação e relacionamento permitem que os profissionais de saúde construam conexões empáticas e respeitosas com os pacientes, facilitando uma compreensão mais clara e uma melhor gestão das condições de saúde. Estudos destacam a importância da empatia, clareza, sensibilidade cultural, escuta ativa e colaboração interprofissional na promoção de uma comunicação eficaz. Ao fomentar essas competências, os profissionais de saúde podem proporcionar um cuidado mais personalizado e centrado no paciente, levando a melhores resultados de saúde e maior satisfação dos pacientes.

Palavras-chave: Competências de comunicação; Literacia em saúde; profissionais de saúde; Cuidado centrado no paciente; Empoderamento.

Abstract

Health communication competencies are essential for healthcare professionals to enhance patient care and outcomes. Health

¹ Doutora, Instituto Politécnico de Bragança, Bragança, Portugal; LiveWell - Research Centre for Active Living and Wellbeing, Bragança, Portugal, CESP- Centro de Estudos e Pesquisa do ISP Jean Piaget Benguela, Angola. gorete@ipb.pt

² Doutora, Instituto Politécnico de Bragança, Bragança, Portugal; LiveWell - Research Centre for Active Living and Wellbeing, Bragança, Portugal, anagalvao@ipb.pt

literacy, the ability to understand, interpret, and use health-related information, plays a crucial role in empowering patients, improving treatment adherence, and reducing health disparities. Effective communication and relational skills enable healthcare professionals to build empathetic and respectful connections with patients, facilitating clearer understanding and better management of health conditions. Studies highlight the importance of empathy, clarity, cultural sensitivity, active listening, and interprofessional collaboration in promoting effective communication. By fostering these competencies, healthcare professionals can provide more personalized and patient-centered care, leading to improved health outcomes and patient satisfaction.

Keywords: Communication competencies; Health literacy; Healthcare professionals; Patient-centered care; Empowerment.

ESTADO DA ARTE

Ter competências de comunicação em saúde implica possuir literacia em saúde (LS) que se refere à capacidade de uma pessoa entender, interpretar e usar informações relacionadas à saúde para tomar decisões informadas e participar ativamente nos cuidados pessoais. A literacia em saúde envolve habilidades em leitura, escrita, cálculo e compreensão oral, bem como a capacidade de comunicar e entender informações de saúde (Sorensen et al., 2012; Kickbusch et al., 2013). É crucial no contexto da relação e comunicação em saúde, permitindo:

1. **Empoderamento dos Pacientes:** A LS capacita os pacientes a compreender informações médicas, tomar decisões informadas sobre seu tratamento e adotar comportamentos saudáveis, promovendo um papel

- ativo na gestão da própria saúde (Palumbo, 2017; McAllister, 2016; Aponte et al., 2020).
2. **Melhoria na Adesão ao Tratamento:** Pacientes com LS adequada são mais propensos a seguir as orientações dos profissionais de saúde, resultando em maior adesão ao tratamento e, conseqüentemente, melhores resultados de saúde (Heijmans et al., 2015; Coskun & Bagcivan, 2021).
 3. **Redução de Disparidades de Saúde:** Promover a LS pode ajudar a reduzir disparidades em saúde, pois permite que pessoas de diferentes origens compreendam e participem eficazmente nos cuidados de saúde, independentemente de seu nível de educação ou background socioeconómico (Aponte et al., 2020).
 4. **Promoção de uma Comunicação Eficaz:** Profissionais de saúde podem estabelecer uma comunicação clara e compreensível quando os pacientes possuem melhor LS, melhorando assim a eficácia da comunicação enfermeiro-paciente (McAllister, 2016; Bauer et al., 2013).

Uma parte fundamental dessa literacia envolve as competências em relação e comunicação, que são cruciais tanto para os profissionais de saúde quanto para os pacientes.

Para os profissionais de saúde, as competências em relação e comunicação são essenciais para estabelecer uma conexão empática e respeitosa com os pacientes. A habilidade de ouvir ativamente, entender as preocupações dos pacientes e comunicar informações complexas de forma clara e acessível é vital (Street, 2013). Além disso, os profissionais de saúde devem ser capazes de adaptar a sua comunicação para atender às necessidades específicas de diferentes pacientes, levando em consideração fatores como cultura, linguagem e nível de compreensão (Betancourt et al., 2003).

Por outro lado, os pacientes também precisam desenvolver competências em relação e comunicação para participar efetivamente no seu próprio cuidado. Isso inclui ser capaz de fazer perguntas pertinentes, entender as informações

fornecidas pelos profissionais de saúde e compartilhar suas preocupações e sintomas de maneira clara e detalhada (Kornhaber et al., 2016).

Quando tanto os profissionais de saúde quanto os pacientes possuem habilidades sólidas em relação e comunicação, ocorre uma colaboração mais eficaz. Os pacientes sentem-se mais capacitados para tomar decisões informadas sobre sua saúde, enquanto os profissionais de saúde podem oferecer um cuidado mais personalizado e centrado no paciente (Epstein et al., 2005). Em última análise, a literacia em saúde, especialmente nas áreas de relação e comunicação, é essencial para promover uma assistência de qualidade e para melhorar os resultados de saúde para todos (Kickbusch et al., 2013).

Relação e Comunicação: Conceitos Inter-relacionados

A **relação** refere-se ao vínculo, conexão ou interação entre duas ou mais pessoas. É um termo amplo que engloba não apenas as interações verbais, mas também as emoções, os sentimentos e as dinâmicas interpessoais. Nos contextos de saúde, uma boa relação entre um profissional de saúde e um paciente envolve confiança, empatia, respeito e compreensão mútua. Uma relação eficaz é fundamental para estabelecer um ambiente de cuidado seguro e para melhorar a experiência do paciente (Uscher-Pines et al., 2020; Samarasekara, 2020).

A **comunicação**, por outro lado, refere-se à troca de informações, ideias, sentimentos e pensamentos entre duas ou mais pessoas. Envolve tanto a comunicação verbal (palavras faladas ou escritas) quanto a comunicação não verbal (linguagem corporal, expressões faciais, tom de voz). Comunicação eficaz é clara, compreensível e receptiva. Envolve não apenas transmitir informações, mas também ouvir ativamente, entender as necessidades do outro e responder de maneira apropriada (Bauer et al., 2013).

Cruzamento Entre Relação e Comunicação:

- **Comunicação na Relação:** Uma boa comunicação é uma parte crucial de qualquer relação. É através da comunicação eficaz que os

sentimentos, necessidades e informações são compartilhados, fortalecendo o vínculo entre as pessoas. Profissionais de saúde precisam comunicar informações de forma clara e compreensível, mas também precisam ser bons ouvintes para entender as preocupações e expectativas dos pacientes (Uscher-Pines et al., 2020; Samarasekara, 2020).

- **Relação na Comunicação:** A qualidade da relação entre duas pessoas pode influenciar diretamente a forma como a comunicação ocorre. Em uma relação de confiança, as pessoas geralmente se sentem mais à vontade para se expressar abertamente. Uma relação positiva pode também facilitar a resolução de mal-entendidos, já que há confiança mútua para esclarecer equívocos de forma respeitosa (Uscher-Pines et al., 2020).

Em resumo, a comunicação é uma ferramenta fundamental para construir e sustentar uma relação saudável. Uma relação positiva, por sua vez, cria um ambiente propício para uma comunicação aberta, transparente e eficaz. Ambas são interdependentes e essenciais para interações significativas e bem-sucedidas, especialmente nos contextos de cuidados de saúde.

Competências de Relação e Comunicação em Saúde

As competências de relação e comunicação com o paciente e sua família são essenciais para proporcionar um cuidado de saúde eficaz, empático e centrado no paciente. Profissionais de saúde que possuem habilidades sólidas nessa área são capazes de estabelecer rapport, construir confiança e garantir que as necessidades físicas, emocionais e psicossociais dos pacientes sejam atendidas de maneira adequada. A comunicação eficaz entre enfermeiros e pacientes é uma área de estudo fundamental na enfermagem e na área de cuidados de saúde em geral (Arnold & Boggs, 2015; Happ & Broome, 2010). Vários autores contribuíram com pesquisas, teorias e práticas relacionadas à comunicação eficaz entre enfermeiros, médicos e pacientes, resultados que podem ser

estendidos a todos os profissionais de saúde que lidam diretamente com os pacientes.

Apresentamos alguns estudos de autores notáveis que trazem resultados abrangentes e insights importantes sobre a temática:

No estudo "*Nurse-Patient Communication: An Exploration of Patients' Experiences*", McCabe (2004) explora as percepções dos pacientes sobre a qualidade da comunicação com enfermeiros durante o atendimento hospitalar. Assim, oferece orientações práticas para melhorar a comunicação enfermeiro-paciente, contribuindo para um cuidado mais centrado no paciente e empático. De forma resumida, algumas conclusões-chave incluem:

- **Empatia e Sensibilidade:** Pacientes valorizam enfermeiros que demonstram empatia e sensibilidade para com suas preocupações emocionais e físicas. A capacidade dos enfermeiros de entender e responder às emoções dos pacientes é crucial para uma comunicação eficaz.
- **Clareza e Compreensão:** Pacientes apreciam informações claras e compreensíveis. Enfermeiros que conseguem explicar procedimentos médicos, condições de saúde e planos de tratamento de forma simples e acessível são altamente valorizados.
- **Escuta Ativa:** A escuta atenta e ativa por parte dos enfermeiros é fundamental. Pacientes se sentem mais satisfeitos quando percebem que suas preocupações são ouvidas e levadas a sério pelos profissionais de saúde.
- **Sensibilidade Cultural:** A sensibilidade cultural é crucial para pacientes de diferentes origens étnicas e culturais. Enfermeiros que respeitam e compreendem as práticas culturais dos pacientes estabelecem uma comunicação mais eficaz e respeitosa.
- **Relação de Confiança:** A comunicação eficaz contribui para a construção de uma relação de confiança entre pacientes e enfermeiros.

Pacientes que confiam nos enfermeiros estão mais inclinados a seguir os seus conselhos e tratamentos propostos.

- **Impacto na Qualidade do Cuidado:** A qualidade da comunicação enfermeiro-paciente tem um impacto direto na qualidade geral do cuidado. Enfermeiros que comunicam de maneira empática, clara e sensível não apenas satisfazem as necessidades emocionais dos pacientes, mas também melhoram a compreensão dos pacientes sobre os seus próprios cuidados, contribuindo para melhores resultados de saúde.

Esses resultados ressaltam a importância de uma comunicação eficaz no contexto de cuidados de saúde. Enfermeiros que possuem habilidades de comunicação sólidas não apenas melhoram a experiência dos pacientes, mas também contribuem significativamente para a qualidade e eficácia do cuidado.

O estudo "*Creating a Culture of Care*" desenvolvido por Happ e Broome (2010), investiga a eficácia de estratégias de comunicação, como o "intentional rounding", na promoção de um ambiente de cuidado centrado no paciente. Esta estratégia envolve enfermeiros que fazem rondas regulares e intencionais nos pacientes, onde identificam as suas necessidades, fornecendo assistência e oferecendo apoio emocional de maneira consistente. O "intentional rounding" visa melhorar a experiência do paciente, proporcionando cuidados personalizados, atendendo às necessidades de forma proativa e garantindo que os pacientes se sintam ouvidos e apoiados durante sua estadia no hospital. A prática é baseada na premissa de que a comunicação regular e atenta contribui significativamente para um ambiente de cuidado centrado no paciente e para a prevenção de complicações.

Os resultados do estudo indicaram que a implementação do "intentional rounding" teve vários impactos positivos, os quais resumimos da seguinte forma:

- **Melhoria nas Atitudes e Comportamentos dos Enfermeiros:** A prática do "intentional rounding" levou a uma melhoria nas atitudes e

comportamentos dos enfermeiros, promovendo uma abordagem mais centrada no paciente e empática.

- **Melhoria no Ambiente de Trabalho:** A implementação dessas estratégias melhorou o ambiente de trabalho para os enfermeiros, criando um ambiente mais colaborativo e de apoio entre os membros da equipe de saúde.
- **Aumento da Satisfação do Paciente:** Os pacientes mostraram maior satisfação com os cuidados recebidos devido à presença regular dos enfermeiros, o que aumentou a sensação de segurança e apoio.
- **Redução de Chamadas de Enfermagem:** A prática do "intentional rounding" reduziu o número de chamadas de enfermagem, indicando que as necessidades dos pacientes estavam sendo atendidas de forma mais eficaz e proativa.
- **Aumento da Confiança dos Pacientes nos Enfermeiros:** Os pacientes se sentiram mais confiantes nos enfermeiros, sabendo que seriam verificados regularmente, o que contribuiu para uma relação de confiança entre enfermeiros e pacientes.

Em resumo, o estudo mostrou que a implementação de estratégias de comunicação como o "intentional rounding" não apenas melhorou as práticas dos enfermeiros, mas também teve um impacto positivo no ambiente de trabalho, na satisfação dos pacientes e na confiança dos pacientes nos enfermeiros, promovendo, assim, um ambiente de cuidado mais centrado no paciente.

No estudo "*Communication in Medical Encounters: An Ecological Perspective*" de Street (2003), o autor destaca a importância de compreender a comunicação médico-paciente dentro do contexto mais amplo em que ocorre, considerando não apenas a interação direta entre médico e paciente, mas também os fatores contextuais e ecológicos que influenciam essa comunicação. Categorizamos os principais conceitos e abordagens:

- **Ecologia da Comunicação:** enfoca a comunicação como um processo complexo que é afetado por múltiplos fatores, incluindo as crenças e

valores dos pacientes, a cultura, o sistema de saúde, as políticas de saúde e o ambiente físico em que a interação ocorre.

- **Contexto e Cultura:** argumenta que para entender completamente a comunicação médico-paciente, é essencial considerar o contexto cultural e social em que tanto o médico quanto o paciente estão inseridos. A compreensão das diferenças culturais e sociais é fundamental para uma comunicação eficaz.
- **Disparidades na Comunicação:** explora as disparidades na comunicação, destacando como fatores socioeconômicos e culturais podem levar a lacunas na compreensão e na entrega de cuidados de saúde.
- **Abordagem Centrada no Paciente:** enfatiza a importância de uma abordagem centrada no paciente, onde os médicos precisam adaptar sua comunicação para atender às necessidades, valores e crenças específicas de cada paciente.

Esse estudo destaca a necessidade de uma compreensão mais profunda da comunicação médico-paciente, indo além das interações superficiais. Esta perspectiva pode ser aplicada ao contexto dos cuidados em enfermagem. A consideração do contexto e das influências ecológicas pode levar a uma comunicação mais sensível, culturalmente competente e eficaz. Contribui para a melhoria da qualidade dos cuidados de saúde, promovendo uma comunicação mais centrada no paciente e sensível às realidades individuais.

No estudo "*Nurse/physician communication through a sensemaking lens: Shifting the paradigm to improve patient safety*" de Manojlovich (2007), são exploradas estratégias de comunicação eficaz entre enfermeiros e médicos, examinando a segurança do paciente sob uma lente de compreensão contextual. O estudo propõe uma mudança de paradigma para melhorar a segurança do paciente, destacando estratégias específicas de comunicação, as quais resumimos nas seguintes categorias:

- **Compreensão Contextual:** O estudo enfoca a importância de entender o contexto em que a comunicação ocorre. Reconhecer as dinâmicas da equipe, o ambiente clínico e as complexidades dos casos dos pacientes é fundamental para uma comunicação eficaz.
- **Transparência e Compartilhamento de Informações:** Enfermeiros e médicos devem compartilhar informações de forma aberta e transparente. Isso inclui discutir observações do paciente, mudanças de condição, resultados de testes e planos de tratamento. A comunicação franca e aberta promove uma compreensão comum do estado do paciente.
- **Foco na Segurança do Paciente:** A comunicação deve ser centrada na segurança do paciente. Enfermeiros e médicos devem se concentrar em aspectos críticos da condição do paciente, priorizando informações que são essenciais para o bem-estar do paciente.
- **Escuta Ativa e Feedback:** É fundamental para enfermeiros e médicos praticar a escuta ativa, mostrando interesse genuíno nas preocupações e sugestões um do outro. O feedback construtivo ajuda a melhorar a comunicação ao longo do tempo.
- **Construção de Relacionamentos Interprofissionais:** O estudo destaca a importância de desenvolver relações colaborativas e respeitadas entre enfermeiros e médicos. Relacionamentos interprofissionais saudáveis facilitam uma comunicação mais eficaz, reduzindo mal-entendidos e melhorando a coordenação do cuidado.
- **Uso de Tecnologia de Comunicação:** Utilizar sistemas de registro eletrônico de saúde (EHR) e ferramentas de comunicação digital pode melhorar a acessibilidade às informações e a comunicação entre as equipes de saúde.

Em resumo, o estudo de Manojlovich destaca a necessidade de uma comunicação interprofissional eficaz no contexto de cuidados de saúde. Adotar uma abordagem sensível ao contexto, priorizando a segurança do paciente, promovendo a transparência, praticando a escuta ativa e construindo relações

colaborativas são estratégias essenciais para melhorar a segurança do paciente por meio da comunicação eficaz entre enfermeiros e médicos.

Das várias pesquisas que efetuámos, emergem várias **estratégias de comunicação eficaz** aplicáveis tanto aos profissionais de saúde quanto aos pacientes:

1. Empatia e Sensibilidade: Profissionais de saúde devem demonstrar empatia e sensibilidade às preocupações emocionais dos pacientes, promovendo uma relação de confiança.
2. Clareza na Comunicação: Informações clínicas devem ser transmitidas de forma clara e compreensível, evitando jargões técnicos.
3. Participação Ativa do Paciente: Incentivar a participação ativa dos pacientes nas decisões sobre seu tratamento.
4. Sensibilidade Cultural: Adaptar a comunicação para atender às necessidades culturais e sociais dos pacientes.
5. Escuta Ativa: Dedicar tempo para ouvir as preocupações dos pacientes, demonstrando interesse genuíno.
6. Colaboração Interprofissional: Manter relações colaborativas e respeitadas entre médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde.

CONCLUSÃO

O desenvolvimento de competências de comunicação em saúde é vital para a prática eficaz dos profissionais de saúde. Essas competências não apenas facilitam a compreensão e a utilização de informações de saúde pelos pacientes, mas também fortalecem a relação profissional de saúde-paciente, essencial para um cuidado centrado no paciente. Através da promoção de literacia em saúde, empoderamento dos pacientes e adaptação cultural na comunicação, os profissionais podem melhorar significativamente a adesão ao tratamento e a satisfação dos pacientes. Além disso, a comunicação eficaz é uma ferramenta crucial para reduzir disparidades em saúde, garantindo que todos os pacientes, independentemente de seu background, recebam cuidados equitativos e

compreensíveis. Portanto, investir na formação e no aperfeiçoamento contínuo dessas competências é indispensável para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde e dos resultados clínicos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aponte, J., & Burke, N. (2020). Digital health literacy and health outcomes among older adults. *PLOS Digital Health*. <https://doi.org/10.1371/journal.pdig.0000279>
2. Bauer, A. M., Schillinger, D., Parker, M. M., et al. (2013). Health literacy and antidepressant medication adherence among adults with diabetes: the diabetes study of Northern California (DISTANCE). *Journal of General Internal Medicine*, 28(9), 1181–1187. <https://doi.org/10.1007/s11606-013-2445-1>
3. Betancourt, J. R., Green, A. R., Carrillo, J. E., & Ananeh-Firempong, O. (2003). Defining cultural competence: A practical framework for addressing racial/ethnic disparities in health and health care. *Public Health Reports*, 118(4), 293-302. <https://doi.org/10.1093/phr/118.4.293>
4. Coskun, S., & Bagcivan, G. (2021). Associated factors with treatment adherence of patients diagnosed with chronic disease: relationship with health literacy. *Applied Nursing Research*, 57, 151368. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2020.151368>
5. Epstein, R. M., Franks, P., Fiscella, K., Shields, C. G., Meldrum, S. C., Kravitz, R. L., & Duberstein, P. R. (2005). Measuring patient-centered communication in patient–physician consultations: Theoretical and practical issues. *Social Science & Medicine*, 61(7), 1516-1528. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2005.02.001>
6. Halpern, J. (2001). From detached concern to empathy: Humanizing medical practice. *Oxford University Press*.
7. Heijmans, M., Waverijn, G., Rademakers, J., van der Vaart, R., & Rijken, M. (2015). Functional, communicative and critical health literacy of chronic disease patients and their importance for self-management. *Patient Education and Counseling*, 98(1), 41-48. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2014.10.006>
8. Kickbusch, I., Pelikan, J. M., Apfel, F., & Tsouros, A. D. (2013). Health literacy: The solid facts. *World Health Organization*.
9. Kornhaber, R., Walsh, K., Duff, J., & Walker, K. (2016). Enhancing adult therapeutic interpersonal relationships in the acute health care setting: An

-
- integrative review. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 9, 537-546. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S116957>
10. McAllister, M. (2016). Shared decision making, health literacy, and patient empowerment. In G. Elwyn, A. Edwards, & R. Thompson (Eds.), *Shared decision making in health care: Achieving evidence-based patient choice* (pp. 234-238). Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/med/9780198723443.003.0014>
11. Palumbo, R. (2017). Examining the impacts of health literacy on healthcare costs. *International Journal of Health Policy and Management*, 6(12), 745-755. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2017.52>