

COMUNICAÇÃO EFETIVA - QUAFILICANDO A META 2 DE SEGURANÇA DO PACIENTE EM UMA UNIDADE DE SAÚDE

AUTORES

Thiago de Castro Menezes
Ana Paula Coelho de Freitas
Jocemar Samuel dos Santos

EIXO TEMÁTICO

Qualidade, Processos e Governança em Saúde
Comunicação e Marketing em Saúde

INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), UBS Jardim Comercial, SP - Brasil"

INTRODUÇÃO

A comunicação efetiva entre profissionais de saúde e pacientes é um componente crítico para a segurança do paciente e a qualidade do atendimento. Estudos demonstram que uma comunicação clara e eficaz pode melhorar diversos desfechos centrados no paciente, como satisfação, adesão ao tratamento e qualidade de vida. Em janeiro de 2024, a Unidade Básica de Saúde (UBS) Jardim Comercial implantou uma auditoria para avaliar o cumprimento das metas internacionais de segurança do paciente, com foco nas metas 1, 2 e 5. Este estudo explora especificamente a Meta 2, que envolve a comunicação efetiva entre profissionais e pacientes, fundamental para garantir a segurança e eficácia das intervenções em saúde.

OBJETIVO

Avaliar a eficácia da comunicação entre profissionais de saúde e pacientes após atendimentos realizados na UBS Jardim Comercial.

MÉTODO

É um estudo quantitativo descritivo aplicado, utilizando levantamento de dados por meio de questionários. A coleta de dados ocorreu de janeiro a junho de 2024. Neste mesmo período, foram realizadas duas ações de capacitação promovidas pela liderança da unidade focadas na comunicação efetiva, além de 15 momentos de sensibilização utilizando cartazes e lembretes para o time assistencial sobre as melhores práticas de "teach-back". Colaboradores administrativos na recepção ou na porta de acesso da unidade aplicaram no mínimo 10 questionários diários, contendo seis perguntas. Para este estudo, foi realizado um recorte com foco específico em uma pergunta, Meta 2 "A comunicação foi efetiva? Sentiu segurança com as informações oferecidas (prescrições, orientações de cuidado, etc)?".

CONCLUSÃO

Os resultados indicam uma melhoria contínua na percepção de comunicação efetiva ao longo dos meses, com percentuais de conformidade atingindo até 96% em abril 2024. As ações de capacitação e os momentos de sensibilização mostraram-se eficazes para aumentar a segurança dos pacientes ao garantir que as informações sobre tratamentos e orientações de cuidado fossem compreendidas adequadamente. A comunicação efetiva é essencial para a segurança do paciente e deve ser uma prioridade contínua nas práticas de saúde. Estes achados reforçam a necessidade de investir em treinamento contínuo e em estratégias de comunicação clara e eficiente para todos os profissionais de saúde.

RESULTADOS

Foram aplicados questionários nos seguintes meses com os respectivos números: janeiro 87, fevereiro 190, março 212, abril 240, maio 211 e junho 225 (Gráfico -1). O percentual de conformidade na resposta específica sobre comunicação efetiva foi: janeiro 82%, fevereiro 85%, março 95%, abril 96%, maio 91% e junho 93% (Gráfico -2). A distribuição percentual dos atendimentos realizados e avaliados por meio dos questionários por categoria profissional foram: médicos 24%, enfermeiros 13,5%, auxiliares de enfermagem 39,6%, equipe multiprofissional 6,3%, odontologia 2,1%, telemedicina 5,2% e outros 9,4% (Gráfico -3).

Gráfico 01 - N. de pacientes que responderam questionário

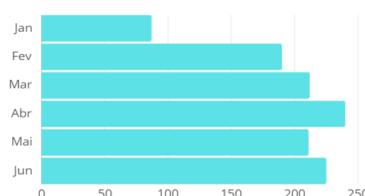


Gráfico 02 - % de Conformidade nas respostas dos pacientes sobre Comunicação Efetiva



Gráfico 3 - % de respostas por categoria profissional que foram avaliados no questionário pós atendimento

