

# A COMUNICAÇÃO E A CULTURA DE SEGURANÇA NA ULSBA: UMA ANÁLISE DA EVOLUÇÃO E IMPACTO NA SEGURANÇA DOS CUIDADOS DE SAÚDE

*Data de aceite: 02/05/2025*

**Jorge Rosário**

Instituto Politécnico de Beja, Beja,  
Portugal

Comprehensive Health Research Center,

Universidade de Évora, Évora, Portugal

Instituto de Investigação e Formação

Avançada, Universidade de Évora, Évora,

Portugal

## INTRODUÇÃO

A comunicação eficaz é um componente relevante na implementação da cultura de segurança nos cuidados de saúde. Erros de comunicação têm consequências negativas para os doentes em ambiente hospitalar, ou em cuidados de saúde primários. Importa explorar como a comunicação pode ser utilizada para melhorar a segurança do doente, em contexto da medicina interna e a eficiência dos cuidados de saúde na Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo (ULSBA). Segundo a Teoria do Caos e a Teoria dos Sistemas Complexos, a comunicação é comparada à gravidade no universo, mantendo tudo coeso e

organizado, apesar de surgir de um caos desorganizado. Sem uma comunicação eficaz, os sistemas de saúde seriam caóticos, resultando em fragmentação e erros clínicos. Estudos como o de Morris, Giles e Campbell (2023) demonstram que a participação ativa de doentes e cuidadores nas práticas de segurança melhora a percepção de segurança e confiança no atendimento. A colaboração com doentes e cuidadores é essencial para melhorar a segurança do doente em ambulatório. Além disso, Tai-Seale et al. (2024) mostraram que intervenções de comunicação entre doentes e clínicos em diversos sites de cuidados primários melhoraram a satisfação do doente e a adesão ao tratamento, com um impacto positivo nas interações clínicas. Melhorar as habilidades de comunicação dos clínicos em cuidados primários leva a uma melhor experiência do doente e adesão ao tratamento. Face à questão: Quais as estratégias de comunicação mais eficazes, para promover a segurança clínica do doente adulto, em ambiente hospitalar e

em centros de saúde, na área da Medicina Interna? Desenvolveu-se um estudo com o objetivo de sintetizar a evidência científica sobre as estratégias mais eficazes para melhorar a segurança clínica dos doentes adultos em Medicina Interna, tanto no contexto hospitalar como nos cuidados de saúde primários.

## METODOLOGIA

A investigação baseou-se na revisão de literatura científica, utilizando bases de dados como PubMed, Scopus, Web of Science, Cochrane Library e CINAHL. A estratégia de pesquisa incluiu os descritores “Patient Safety”, “Internal Medicine”, “Hospital” ou “Primary Care”, e “Intervention” ou “Strategy”. Foram incluídos estudos publicados entre 2020 e 2024, que abordassem adultos em contexto de medicina interna, focando-se na segurança do doente.

Os critérios de exclusão envolveram estudos pediátricos, artigos de opinião e dissertações não publicadas. A seleção dos estudos envolveu triagem por títulos, resumos e leitura integral dos artigos relevantes. A avaliação da qualidade metodológica foi realizada com escalas como Jadad para ensaios clínicos, Newcastle-Ottawa Scale para estudos observacionais e AMSTAR para revisões sistemáticas. Seguiram-se os procedimentos do Joanna Briggs Institute (JBI) e as diretrizes PRISMA para garantir a qualidade e a transparência na condução da revisão.

A eficácia das intervenções foi medida com base em diversos indicadores, nomeadamente a redução de eventos adversos, como infecções, quedas e erros de medicação, a melhoria na adesão às práticas de segurança através do uso correto de checklists, a satisfação dos doentes e profissionais, a redução da mortalidade e das complicações evitáveis, assim como o cumprimento de normas e protocolos de segurança estabelecidos.

## RESULTADOS

Foram incluídos sete estudos que analisaram a participação dos doentes na segurança clínica, intervenções de comunicação entre doentes e profissionais e estratégias para melhorar a comunicação entre equipas de saúde. Os principais resultados demonstram que a participação ativa de doentes e cuidadores aumenta a percepção de segurança e a confiança no atendimento. Intervenções específicas de comunicação contribuem para uma maior satisfação e adesão ao tratamento. A comunicação eficaz está também associada à redução de erros clínicos, especialmente em doentes idosos, e à melhoria do desempenho dos profissionais de saúde, sendo que a formação contínua em comunicação fortalece a competência e a segurança dos mesmos.

## **CONCLUSÃO**

A comunicação estruturada e eficaz entre profissionais de saúde e utentes revela-se determinante para a segurança clínica, promovendo um ambiente mais seguro e colaborativo.

O recurso a tecnologias digitais, a formação contínua e abordagens multidisciplinares são elementos fundamentais para garantir a evolução da segurança do doente. Estudos futuros deverão explorar modelos de co-criação na comunicação e as diferenças culturais que influenciam a segurança do doente, permitindo um desenvolvimento mais aprofundado das melhores práticas na comunicação em saúde.