

Portal de Boas Práticas em
Saúde da Mulher, da Criança
e do Adolescente



ATENÇÃO AO
RECÉM-NASCIDO

SEGURANÇA DO PACIENTE NO CUIDADO NEONATAL: COMUNICAÇÃO EFETIVA





“O fator humano contribuinte associado ao maior número de eventos adversos é a falta de comunicação. A falha de comunicação pode ser entre o profissional e o paciente; entre profissionais da mesma categoria profissional; entre profissionais numa equipe multiprofissional durante a troca de turno/plantão”. BRASIL, 2017.



Objetivos desta apresentação:

- Identificar fatores que levam a falhas na comunicação entre profissionais e entre equipe, pacientes e acompanhantes.
- Compreender como a comunicação inadequada pode gerar distorções e comprometer a segurança do paciente.
- Aplicar estratégias de comunicação eficaz para qualificar o trabalho em equipe e a assistência hospitalar.



Introdução

- Derivada do latim, o termo comunicação (*communicare*) significa “**partilhar, participar de algo, tornar comum**”.
- Comunicar é gerar significado no outro e obter uma resposta a partir dessa compreensão.
- A comunicação só se concretiza quando o receptor compreende e interpreta a mensagem enviada pelo emissor. Esse processo é subjetivo, pois cada pessoa interpreta a informação de acordo com seus valores, crenças e percepções.



Introdução

A comunicação é essencial para construir uma relação de parceria nos serviços de saúde, tanto entre as equipes quanto com pacientes e familiares.

Uma cultura de segurança centrada no paciente e na família exige comunicação de qualidade em todos os níveis de atenção.

Em unidades neonatais, é fundamental envolver os pais no cuidado e nas decisões clínicas, pois seu conhecimento sobre a condição do filho contribui para uma alta segura e para a continuidade do cuidado.





Empoderamento do paciente

O empoderamento do paciente é um conceito relacionado à segurança do paciente e refere-se ao processo pelo qual as pessoas passam a ter maior controle sobre decisões e ações que afetam sua saúde, conforme definido pela OMS (2009).

No contexto do cuidado ao recém-nascido, esse empoderamento se aplica principalmente aos pais ou responsáveis, que precisam desenvolver conhecimento e habilidades para participar ativamente do cuidado e contribuir para a segurança da criança.



Literacia em Saúde

Nem todos os pais ou responsáveis:

- Entendem a **terminologia médica**;
- Possuem habilidades de leitura suficientes para compreender **orientações escritas**;
- Compreendem plenamente **explicações orais**;
- Entendem ou concordam de fato com **o que assinam** em um termo de consentimento.

Por isso, é fundamental que os profissionais **reconheçam sinais de baixa literacia** em saúde e considerem diferenças culturais. Falhas de comunicação decorrentes dessa limitação podem gerar mal-entendidos, erros e eventos adversos.



Literacia em Saúde

Para melhorar a compreensão e favorecer o envolvimento de pacientes e familiares, algumas estratégias são fundamentais:

- Utilizar **linguagem clara** e simples;
- Empregar **frases curtas** e objetivas;
- **Adaptar os métodos** de ensino às necessidades do paciente/familiar (orientações verbais, material escrito, vídeos, desenhos, entre outros);
- Reforçar e **repetir informações** essenciais sempre que necessário;
- Confirmar a compreensão, solicitando que o paciente ou familiar explique com suas próprias palavras as orientações recebidas (**“ensinar de volta”**).



Comunicação efetiva - profissionais de saúde

A capacidade de responder ao outro **respeitando seu ritmo** é fundamental para uma comunicação eficaz. Ao refletirmos sobre os elementos da comunicação, duas qualidades se destacam nos profissionais de saúde que se comunicam bem:

- **Assertividade** – expressar-se com clareza, segurança e objetividade, sem agressividade ou rudeza.
- **Reatividade controlada** – saber ouvir, manter o equilíbrio emocional e responder de forma adequada, especialmente em situações de tensão.

Uma comunicação efetiva envolve clareza, escuta ativa e postura segura, favorecendo decisões assertivas e relações profissionais respeitadas.



Exemplos de falhas de comunicação na assistência neonatal:

- Desatenção da equipe devido à sobrecarga de trabalho e distrações, favorecendo erros.
- Não registro de medicação atrasada, resultando em administração duplicada.
- Falha no registro e na comunicação sobre tração de tubo traqueal, levando à extubação não programada.
- Registro incorreto de valores ou unidades laboratoriais, gerando condutas inadequadas.
- Prescrição incorreta.
- Passagem de plantão incompleta e sem padronização.
- Terminologia técnica na orientação dos pais.



Princípios básicos para comunicação efetiva

1. Postura profissional

- **Evite jargões** técnicos com pacientes e familiares;
- Reconheça o nível de entendimento e o **contexto de cada família**;
- Exercite **escuta ativa** (verbal e não verbal) e empatia;
- Seja imparcial, evitando antagonismo, culpabilização, juízos de valor ou garantias prematuras;
- Utilize estratégias para **reduzir barreiras e distorções** na comunicação.



Princípios básicos para comunicação efetiva

2. Confirmação da compreensão

- Certifique-se de que a mensagem foi compreendida;
- Prefira perguntas abertas, como:

“As orientações foram **claras**?”

“Poderia me explicar com suas palavras o que combinamos?”

“Há algo mais que gostaria de esclarecer?”

Evite perguntas fechadas como “*Você entendeu?*”, que podem não garantir a real compreensão da mensagem.



Registro de informações

- Realize anotações em **impressos devidamente identificados** ;
- Registre informações de forma clara, objetiva e completa, com **letra legível**, sem rasuras, contendo assinatura e carimbo (nome, categoria profissional e número de registro);
- **Evite termos subjetivos** como “pouco”, “muito”, “bem” ou “mal”, priorizando informações mensuráveis (volume, medidas, horários, parâmetros);
- **Utilize símbolos e abreviações apenas quando forem padronizados pela instituição ou universalmente reconhecidos.**



Comunicação na assistência neonatal:

Para que a comunicação seja efetiva, respeitosa e faça diferença no ambiente de trabalho, é importante seguir algumas orientações que podem facilitar o diálogo, reduzindo, assim, mal-entendidos que podem causar danos aos pacientes, além de gerarem estresses.





Ferramentas para comunicação em saúde

Para possibilitar a comunicação efetiva dentro do serviço de saúde, existem algumas *ferramentas que podem ser ensinadas*, treinadas e colocadas em prática pela equipe:

Comunicação
em alça fechada

Call Out

Handoff

SBAR e SPIKE



Comunicação em alça fechada

É uma ferramenta utilizada na comunicação presencial ou por telefone para garantir a continuidade do plano terapêutico e dos processos de trabalho.

Nesse modelo:

- O **emissor transmite** a mensagem;
- O **receptor confirma** o recebimento e repete o que compreendeu;
- O **emissor valida** se a informação está correta ou a corrige, se necessário.

Esse processo reduz falhas, evita distorções e aumenta a segurança na assistência.



Handoff

- Significa “repassar” ou “transferir” informações.
- É uma estratégia estruturada de comunicação utilizada na transferência de pacientes entre profissionais ou unidades, internas ou externas à instituição.
- Seu objetivo é garantir que as informações sejam transmitidas de forma **precisa, completa e com definição clara de responsabilidades**, assegurando a continuidade do cuidado.



Call Out

Refere-se a uma “**chamada**” em voz alta para comunicar informações críticas de forma simultânea a toda a equipe, especialmente em situações de urgência ou intercorrências.

Essa estratégia permite que **todos os membros ouçam a informação ao mesmo tempo** e iniciem prontamente as ações necessárias.

Ao ouvir a informação, todos os profissionais envolvidos podem agir de maneira coordenada e imediata, aumentando a segurança e a efetividade do atendimento.

Exemplo:

– *Como está a frequência cardíaca?*

– *Frequência cardíaca em 150 bpm.*

– *E a pressão arterial?*

– *Está em queda, 80x50 mmHg.*



SBAR

O mnemônico **SBAR** significa: **Situação, Breve Histórico, Avaliação e Recomendação.**

Trata-se de uma ferramenta padronizada para comunicar informações críticas de forma clara, objetiva e estruturada.

Sua simplicidade facilita o uso na prática clínica, mas é fundamental que os profissionais sejam treinados para utilizá-la adequadamente, especialmente na assistência obstétrica e neonatal.



Atividade Proposta:

Converse com sua equipe, identifique os pontos frágeis na comunicação entre a equipe profissional e entre profissionais da saúde e pais/cuidadores, a partir desta verificação busquem, de forma conjunta, estratégias para aprimorá-la.





A comunicação efetiva no cuidado neonatal é um pilar fundamental para a segurança do recém-nascido, para a qualidade da assistência e para o fortalecimento da parceria com a família. **Envolve clareza, escuta ativa, empatia, registro adequado das informações e uso de ferramentas estruturadas**, como SBAR, a fim de reduzir falhas e evitar eventos adversos.

Além disso, exige sensibilidade à literacia em saúde e **compromisso com o empoderamento dos pais**, garantindo que compreendam, participem e se sintam seguros no cuidado.

Comunicar bem, nesse contexto, não é apenas transmitir informações, mas assegurar compreensão, alinhamento de condutas e responsabilidade compartilhada, sempre com foco na proteção e no melhor interesse do recém-nascido.



Referências

- BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Assistência segura: uma reflexão teórica aplicada à prática. Série Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde. Brasília: Anvisa, 2017.
- BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Prevenção de infecções por microrganismos multirresistentes em serviços de saúde. Série Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde. Brasília: Anvisa, 2021.
- BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Serviços de atenção materna e neonatal: segurança e qualidade. Série Tecnologia em Serviços de Saúde. Brasília: Anvisa, 2014.
- FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira. Portal de Boas Práticas em Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente. Postagens: Principais Questões sobre Comunicação de Notícias Difíceis. Rio de Janeiro, 12 mar 2019. Disponível em: <<https://portaldeboaspraticas.iff.fiocruz.br/atencao-recem-nascido/principais-questoes-sobre-comunicacao-de-noticias-dificeis/>>.
- FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. Instituto Nacional de Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente Fernandes Figueira. Portal de Boas Práticas em Saúde da Mulher, da Criança e do Adolescente. Postagens: Quando nem tudo vai bem: a comunicação de notícias difíceis. Rio de Janeiro, 7 fev 2019. Disponível em: <<https://portaldeboaspraticas.iff.fiocruz.br/atencao-recem-nascido/quando-nem-tudo-vai-bem-a-comunicacao-de-noticias-dificeis/>>.
- SILVA, R. C. L.; et al. Comunicação no handoff na terapia intensiva: nexos com a segurança do paciente. Escola Anna Nery, Rio de Janeiro, v. 22, n. 2, e20170268, 2018.
- SOUZA, M. T.; et al. A comunicação de más notícias em saúde: aproximações com a abordagem centrada na pessoa. [S.l.]: [s.n.], [s.d.]. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6798986>.

Portal de Boas Práticas em
Saúde da Mulher, da Criança
e do Adolescente



ATENÇÃO AO
RECÉM-NASCIDO



SEGURANÇA DO PACIENTE NO CUIDADO NEONATAL: COMUNICAÇÃO EFETIVA

Material de 14 de agosto de 2026.

Disponível em: portaldeboaspraticas.iff.fiocruz.br

Eixo: Atenção ao Recém-nascido



Aprofunde seus conhecimentos acessando artigos disponíveis na biblioteca do Portal.