

Comunicação efetiva e segurança do paciente: relato de experiência do PET-Saúde

Effective communication and patient safety: PET-Saúde experience report

Comunicación efectiva y seguridad del paciente: informe de experiencia PET-Saúde

Kaio Vinicius Freitas de Andrade¹, Sthefane Nogueira de Azevêdo², Isabel Guedes de Souza³, Gabriele Batista dos Santos Freitas⁴, Jessica Oliveira da Cruz⁵, Elaine Lins de Moura de Almeida⁶, Aisiane Cedraz Morais⁷

Como citar: Andrade KVF, Azevêdo SN, Souza IG, Freitas GBS, Cruz JO, Almeida ELMA, et al. Comunicação efetiva e segurança do paciente: relato de experiência do PET-Saúde. REVISA. 2023; 12(Esp1): 628-37. Doi: <https://doi.org/10.36239/revisa.v12.nEsp1.p628a637>

REVISA

1. Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, BA, Brasil. Departamento de Saúde. Farmacêutico, docente, tutor PET-Saúde. <https://orcid.org/0000-0002-4603-9109>

2. Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, BA, Brasil. Departamento de Saúde. Graduanda em Enfermagem, bolsista PET-Saúde. <https://orcid.org/0000-0002-7701-3948>

3. Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, BA, Brasil. Departamento de Saúde. Graduanda em Enfermagem, bolsista PET-Saúde. <https://orcid.org/0009-0004-8125-1254>

4. Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, BA, Brasil. Departamento de Saúde. Graduanda em Enfermagem, bolsista PET-Saúde. <https://orcid.org/0009-0001-0306-2704>

5. Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, BA, Brasil. Departamento de Saúde. Graduanda em Enfermagem, bolsista PET-Saúde. <https://orcid.org/0009-0001-0306-2704>

6. Hospital Inácia Pinto dos Santos. Feira de Santana, BA, Brasil. Farmacêutica, preceptora PET-Saúde. <https://orcid.org/0009-0007-5157-1371>

7. Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, BA, Brasil. Departamento de Saúde. Enfermeira, docente, tutora PET-Saúde. <https://orcid.org/0000-0001-9547-6914>

Recebido: 23/04/2023
Aprovado: 13/06/2023

RESUMO

Objetivo: Descrever as experiências vivenciadas durante o processo de capacitação em Metas Internacionais de Segurança do Paciente focada em comunicação efetiva, realizada pelas bolsistas do PET-Saúde, para profissionais de um hospital especializado, visando estimular a formação de profissionais e docentes de elevada qualificação técnica, científica, tecnológica e acadêmica, além de praticar a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, preconizado pelo MEC. **Método:** Trata-se de um relato de experiência com abordagem qualitativa e descritiva sobre atividades de educação em saúde realizadas na instituição. **Resultados:** As trocas de experiência entre bolsistas do PET-Saúde e profissionais da saúde, a identificação das limitações a respeito da comunicação efetiva na unidade e dificuldades no trabalho em equipe multiprofissional. **Conclusão:** Reafirma a importância da cultura de segurança do paciente entre os profissionais e a importância da aproximação entre instituições acadêmicas e as que promovem cuidados em saúde.

Descritores: Educação Permanente; Segurança do Paciente; Comunicação em Saúde.

ABSTRACT

Objective: To describe the experiences lived during the training process on International Patient Safety Goals focused on effective communication, carried out by PET-Saúde fellows, for professionals of a specialized hospital, aiming to stimulate the training of professionals and teachers with high technical qualification, scientific, technological and academic, in addition to practicing the inseparability between teaching, research and extension, recommended by the MEC. **Method:** This is an experience report with a qualitative and descriptive approach on health education activities carried out at the institution. **Results:** The exchange of experiences between PET-Health fellows and health professionals, the identification of limitations regarding effective communication in the unit and difficulties in working in a multidisciplinary team. **Conclusion:** It reaffirms the importance of a patient safety culture among professionals and the importance of approximation between academic institutions and those that promote health care.

Descriptors: Permanent Education; Patient safety; Health Communication.

RESUMEN

Objetivo: Describir las experiencias vividas durante el proceso de formación sobre Objetivos Internacionales de Seguridad del Paciente enfocados en la comunicación efectiva, realizado por becarios PET-Saúde, para profesionales de un hospital especializado, con el objetivo de estimular la formación de profesionales y docentes con alta calificación técnico-científica, tecnológica y académica, además de practicar la inseparabilidad entre docencia, investigación y extensión, recomendada por el MEC. **Método:** Se trata de un relato de experiencia con abordaje cualitativo y descriptivo sobre las actividades de educación en salud realizadas en la institución. **Resultados:** El intercambio de experiencias entre los becarios del PET-Salud y los profesionales de la salud, la identificación de las limitaciones en cuanto a la comunicación efectiva en la unidad y las dificultades para trabajar en un equipo multidisciplinario. **Conclusión:** Se reafirma la importancia de una cultura de seguridad del paciente entre los profesionales y la importancia de la aproximación entre las instituciones académicas y las que promueven el cuidado de la salud.

Descritores: Educación Permanente; Seguridad del paciente; Comunicación en Salud.

Introdução

A Constituição Federal de 1988 e a Lei Orgânica da Saúde nº 8.080/1990 estabelecem que o Sistema Único de Saúde (SUS) é responsável por ordenar o processo de formação dos profissionais da área da saúde.¹⁻² Ao longo dos seus 32 anos, o SUS alcançou grandes conquistas, a exemplo dos programas de vacinação, aumento da participação social e os processos de descentralização.

Apesar disso, alguns problemas ainda persistem, como é o caso da disparidade entre a formação profissional e as necessidades do SUS, que ocorre devido a desarticulação entre as definições políticas do Ministério da Saúde (MS) e do Ministério da Educação (MEC).³ Conseqüentemente, existem alguns obstáculos que comprometem a qualidade assistencial aos pacientes como a comunicação inadequada ou ausência da atuação de uma equipe multiprofissional capacitada, afetando diretamente na segurança à saúde tanto de quem busca, quanto de quem oferta cuidados de saúde.⁴

Assim, com o objetivo de melhorar a qualidade do ensino na área de saúde pública e estimular a produção de pesquisas, o Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-Saúde) foi instituído pela Portaria Interministerial de 22 de junho de 2007, em atendimento ao disposto nos arts. 15 a 18 da Lei nº 11.129, de 30 de junho de 2005, como uma iniciativa do MS em parceria com o MEC, visando à qualificação dos profissionais da saúde conforme as necessidades do SUS.⁵

Atualmente, o PET-Saúde encontra-se amparado pela Portaria Interministerial MS/MEC nº 421, de 3 de março de 2010, e está na 10ª edição, com o tema “Gestão em Saúde e Assistência à Saúde”, objetivando garantir a continuidade das ações executadas em edições anteriores e a integração entre ensino-serviço e comunidade, levando em conta os benefícios adquiridos.⁶

Frente ao exposto, o PET-Saúde promove a iniciação ao trabalho durante o processo formativo, possibilitando aos discentes de diversas áreas de atuação fortalecer o trabalho em equipe, a habilidade de reconhecer, discutir e sanar problemas inerentes às atividades laborais, bem como desenvolver vivências, a produção de conhecimento científico e pesquisa nas instituições de ensino.⁵

Ademais, pensando-se no enriquecimento para a formação dos estudantes dos cursos da saúde, a Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), Bahia, participa das diferentes modalidades do PET-saúde desde 2009, sendo também contemplada nesta edição, em que, um dos campos de atuação escolhidos para exercer suas ações foi o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) do Hospital Inácia Pinto dos Santos (HIPS).

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) é um instrumento da Política Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), sendo caracterizado como um setor dos serviços de saúde que visa garantir a promoção da segurança do paciente a partir da implementação de atividades voltadas a esse objetivo.⁷⁻⁸ O NSP foi regulamentado pela RDC nº 36 de 2013, a qual tem como norteadores a expansão sistemática da cultura de segurança, integrar os processos de gestão de riscos, garantir adequadas práticas de funcionamento dos serviços de saúde e melhora constante da assistência e utilização das tecnologias usadas na saúde.⁷

Deste modo, diversas instituições de saúde em todo país implementaram NSP visando atingir os objetivos propostos pela PNSP. Esse movimento também

foi observado nos serviços no município de Feira de Santana, dentre estes o Hospital Inácia Pinto dos Santos (HIPS).

Mediante o exposto, e buscando desenvolver estratégias articuladas para a expansão dos objetivos do NSP, no ano de 2022, decidiu-se por potencializar e fortalecer as ações que já estavam sendo desenvolvidas no HIPS, dentre as quais se destacam a semana de segurança do paciente, durante a qual realizou-se uma ação educativa acerca das Metas Internacionais de Segurança do Paciente com foco na segunda meta: a comunicação efetiva.

Tal ação se sobressai devido ao fato de estar em consonância com o Programa Nacional de Segurança do Paciente, possibilitando a promoção da educação permanente e continuada dos profissionais e conseqüentemente um aumento da efetividade do serviço e da segurança dos pacientes.

Frente ao supracitado, é essencial ressaltar a importância do Núcleo de Segurança do Paciente, uma vez que, identifica processos existentes na atuação dos profissionais que podem pôr em risco a segurança dos pacientes, permitindo a implementação de ações que promovam a educação permanente e conseqüentemente a melhoria da assistência, como ocorreu, na referida ação educativa.

Assim, evidencia-se a importância desta ação, no que tange a segurança dos pacientes e o processo formativo de estudantes, professores e profissionais. Portanto este relato de experiência objetivou descrever as experiências vivenciadas durante o processo de capacitação em Metas Internacionais de Segurança do Paciente focada em comunicação efetiva, realizada pelas bolsistas do PET-Saúde, para profissionais de um hospital especializado, visando estimular a formação de profissionais e docentes de elevada qualificação técnica, científica, tecnológica e acadêmica, além de praticar a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, preconizado pelo MEC.

Método

O relato de experiência trata-se de uma forma de produção de conhecimento, a partir de uma vivência acadêmica e/ou profissional na formação universitária, interligando o ensino, a pesquisa e a extensão.⁹ Deste modo, o método deste estudo consiste em relato de experiência com abordagem qualitativa descritiva, sobre atividades de formação e extensão desenvolvidas por um grupo tutorial do PET-Saúde Gestão e Assistência/UEFS.

Por estar inserido no eixo assistência à saúde, o referido grupo tutorial é composto por preceptores com formação na mesma área dos bolsistas. No HIPS, o grupo foi formado por uma farmacêutica preceptora, dois tutores docentes, sendo um do curso de graduação em Enfermagem e outro do curso de Farmácia da UEFS e oito discentes dos semestres finais dos referidos cursos de graduação, sendo quatro de cada curso. O cenário das atividades foi o Hospital Inácia Pinto dos Santos (HIPS) localizado no município de Feira de Santana, Bahia, com população estimada em 616.279 habitantes.¹⁰ O Pet-Saúde/UEFS Gestão e Assistência é desenvolvido por meio de parceria entre a Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) e a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) desde o mês de agosto de 2022. Dentre as atividades desenvolvidas, foi selecionada uma ação implementada entre os meses de agosto de 2022 e fevereiro de 2023 para este relato de experiência.

O HIPS é um hospital especializado em ginecologia e obstetrícia, de gestão municipal, mantido pela Fundação Hospitalar de Feira de Santana, Bahia. Tem como área de abrangência o município sede e mais 86 municípios pactuados da microrregião de saúde, configurando-se como um ponto da rede de atenção à saúde de média complexidade hospitalar e ambulatorial, que oferta serviços para mulheres em idade fértil ou no ciclo gravídico-puerperal e crianças.

O NSP foi implantado no HIPS no segundo semestre de 2018, sendo formado por uma equipe multiprofissional composta por médicos, enfermeiras, farmacêuticas, técnicas e auxiliares de enfermagem de diferentes setores. É organizado em comissões, de modo a sistematizar o planejamento das atividades e disseminar informações referentes às atividades desenvolvidas.

A aproximação e o reconhecimento do *locus* sucedeu por meio da confecção de diagnóstico situacional, no qual foi possível dialogar diretamente com a equipe do serviço, de modo a compreender as demandas, levantar os principais problemas e planejar atividades em que o grupo tutorial poderia contribuir positivamente para a instituição. Após este processo, foi definida conjuntamente a realização da atividade de capacitação dos protocolos do NPS, priorizando a educação na saúde acerca da comunicação efetiva.

Por fim, no que tange aos aspectos éticos, destaca-se que este trabalho configura-se como um relato de experiência de caráter extensionista, não se tratando de atividade de pesquisa, sendo assim, não houve necessidade de submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa.

Resultados

Frente aos desafios enfrentados pelo NSP na garantia aos direitos do paciente e na segurança do cuidado prestado no ambiente hospitalar, o PET-Saúde contribuiu na identificação, análise e levantamento dos indicadores integrados à segunda meta internacional de segurança do paciente, por meio da atividade de capacitação e treinamento de profissionais acerca do Protocolo de Comunicação Efetiva e o desenvolvimento de ações em saúde sobre comunicação interprofissional.

Diante dessa perspectiva, foi elaborado material educativo no formato de folder, contendo informações retiradas diretamente do POP de Comunicação Efetiva da instituição para ser distribuído entre os trabalhadores. A atividade foi desenvolvida *in loco*, em todos os setores assistenciais da instituição, dentre eles: 05 enfermarias, 02 Unidades Semi-Intensivas Neonatais e no centro cirúrgico obstétrico.

Durante a capacitação, foi abordado o conceito de comunicação, a importância da comunicação efetiva para a segurança do paciente, quais instrumentos podem ser utilizados, as situações favorecem as falhas de comunicação na assistência e como a comunicação não violenta pode contribuir para o trabalho em equipe multidisciplinar e a qualidade do cuidado. Após a exposição do conteúdo, houve um momento de diálogo com a equipe no qual foi dada a oportunidade para os profissionais elucidarem suas dúvidas, compartilharem experiências vividas e exporem suas opiniões sobre a temática.

Discussão

Estratégias do NSP em parceria com o PET-Saúde para melhoria da comunicação no ambiente hospitalar

Desde a implantação na instituição, o NSP desenvolve e planeja ações baseadas no Plano de Segurança do Paciente (PSP), que visa regulamentar as ações de segurança do paciente, identificar e gerir os riscos institucionais, estimular a cultura de segurança na assistência, bem como executar estratégias para prevenir, minimizar e mitigar tais riscos. Para, além disso, as ações do PSP são sistematizadas em Protocolos Operacionais Padrão (POP) conforme cada meta estabelecida pelo MS.

A segurança do paciente está associada a boas práticas de atenção à saúde e a prevenção de agravos. Logo, o desenvolvimento de ações para a redução de eventos adversos atrelados à articulação intersetorial são medidas essenciais no processo de cuidar seguro. Sendo assim, a padronização do processo de trabalho, por meio da elaboração e capacitação da equipe de saúde acerca dos protocolos assistenciais refletem na redução de custos, desperdício de recursos e danos aos pacientes.¹¹

Ante o exposto, destaca-se que a atividade de recapacitação e treinamento de profissionais acerca do Protocolo de Comunicação Efetiva, objetivou a prevenção e redução de agravos, bem como a sensibilização acerca da cultura de segurança do paciente.

De modo geral, as impressões dos participantes em relação à atividade executada foram positivas e ressaltaram a ação como uma medida importante, tendo em vista os problemas ocasionados pela comunicação deficiente, a dificuldade para a execução do trabalho em equipe multidisciplinar, bem como a existência alguns conflitos interpessoais e relacionais que afetam o clima organizacional e podem traduzir riscos para a segurança do paciente.

Considerando os desafios enfrentados pelo NSP na garantia aos direitos do paciente e na segurança do cuidado prestado no ambiente hospitalar, o PET-Saúde contribuiu na identificação, análise e levantamento dos indicadores integrados à segunda meta internacional de segurança do paciente, por meio da atividade de recapacitação e treinamento de profissionais acerca do Protocolo de Comunicação Efetiva e o desenvolvimento de ações em saúde sobre comunicação interprofissional.

Ademais, a atividade apresentou algumas limitações como a elevada demanda de trabalho dos setores, que dificultou a captação dos profissionais; o horário de funcionamento do NSP, bem como a disponibilidade de horários das discentes.

Apesar disso, a experiência de atuar no NSP enquanto discentes e bolsistas do PET-Saúde foi fundamental para compreensão e aproximação da realidade vivenciada em um hospital no segundo maior e mais importante município do Estado da Bahia, possibilitando identificar as dificuldades encontradas no processo de trabalho relacionados à comunicação interprofissional e pessoal. Por meio dos relatos dos trabalhadores do serviço foi possível desenvolver o raciocínio crítico e dispor recursos cognitivos e gerenciais na resolução de problemas organizacionais. Ainda foi possível aprimorar a habilidade de comunicação em público, fortalecer relações interpessoais entre o grupo tutorial

e também com os trabalhadores, bem como conhecer a importância do trabalho em equipe multidisciplinar para a formação profissional.

Frente ao supracitado, salienta-se que a atuação do PET-Saúde na atividade de capacitação sobre a comunicação efetiva contribuiu para melhorias na instituição, qualificação profissional e formação acadêmica das discentes.

A literatura aponta que, dentre as iniciativas para os avanços da formação profissional vinculada às necessidades do SUS, o PET-Saúde possui maior visibilidade na academia e nos serviços, por conta da articulação entre estudantes, docentes e preceptores.¹² Além disso, a aliança entre ensino, serviço e comunidade configura-se como ferramenta imprescindível para o fortalecimento das instituições, assim como das ações de educação em saúde e educação permanente no trabalho.¹³

A comunicação efetiva e a segurança do paciente em um hospital especializado: contribuições do PET-Saúde

A comunicação é um processo no qual dois ou mais indivíduos realizam a emissão e o recebimento de informações, cuja efetividade depende da compreensão da mensagem repassada. Para que haja a comunicação efetiva entre profissionais da saúde, deve-se haver o compartilhamento de ideias de forma oportuna, precisa e completa, seja esta verbal ou não verbal, visando garantir a segurança e qualidade da assistência.¹⁴

A comunicação efetiva nos serviços de saúde consiste em importante indicador da qualidade do cuidado. Sendo assim, falhas nesse processo podem contribuir para a ocorrência de eventos adversos e situações de risco preveníveis e evitáveis para a segurança do paciente. Diante disso, a Segunda Meta Internacional de Segurança do Paciente objetiva melhorar a efetividade da comunicação durante a troca de informações verbais, bem como no preenchimento dos registros referentes aos cuidados prestados aos pacientes.¹⁵

Alguns elementos devem ser utilizados para o estabelecimento da comunicação efetiva entre a equipe de saúde, incluindo: escuta ativa, liderança, envolvimento de todos os sujeitos, discussões respeitadas pautadas na comunicação não violenta, bem como a capacidade de antecipar problemas futuros.¹⁶ Tais fatores devem ser associados a linguagem estruturada, de fácil compreensão visando garantir a promoção da cultura de segurança do paciente, juntamente com a atualização e troca de dados entre pacientes, familiares e profissionais.¹⁷

A comunicação no ambiente hospitalar ocorre não somente durante as transferências de pacientes entre setores, por telefonemas, durante o preenchimento de formulários e protocolos, anotações em livros de ocorrência, registros no prontuário do paciente, bem como na passagem de plantão. Nesses processos devem ser transmitidos ou armazenados dados referentes ao adoecimento, procedimentos e cuidados realizados, encaminhamentos necessários, pendências e o histórico de saúde do paciente.¹⁵

A passagem de plantão configura-se como um instrumento imprescindível para a comunicação entre os profissionais de saúde, que busca destacar as principais informações relacionadas ao quadro clínico dos usuários, facilitando a transição entre plantões e troca de equipes, tendo em vista a continuidade e padronização da assistência de forma satisfatória.¹⁸

Entretanto, alguns fatores dificultam o processo de comunicação efetiva, como: longas jornadas de trabalho, altas demandas, subdimensionamento de pessoal, falta de tempo, ausência de padronização das informações, dados inconsistentes, registros ilegíveis, interrupções e distrações, falta de espaço ou oportunidades para questionamentos, ausência do trabalho em equipe, conflitos interpessoais, falta de estímulo pela gestão hospitalar e a concepção de hierarquia entre as profissões.¹⁸⁻¹⁹

Diante disso, faz-se necessária a adoção de estratégias que possam dar resolutividade aos problemas enfrentados no ambiente de trabalho, a exemplo da Comunicação Não Violenta (CNV). A CNV, também conhecida como compassiva ou empática visa reduzir, evitar ou mediar conflitos, melhorar as relações interpessoais e estimular a empatia entre os indivíduos, por meio do estímulo à vontade genuína de colaboração, considerando a comunicação como uma ferramenta que auxilia no fortalecimento dos valores da cultura organizacional.²⁰

Portanto, a comunicação ineficaz apresenta-se como fator contribuinte para a ocorrência de desfechos negativos na assistência em saúde, que podem repercutir em grandes impactos à vida do paciente, assim como trazer prejuízos para o trabalho em equipe, resultando na desarmonia ao ambiente de trabalho. Dessa forma, a capacitação dos profissionais sobre a troca de informações de forma adequada é crucial para a prevenção de erros no ambiente hospitalar.^(17,21)

Ante o exposto, notou-se que, embora haja estratégias de comunicação efetiva na instituição na qual este trabalho foi realizado, como protocolos do NSP bem estabelecidos, bem como o estímulo ao trabalho em equipe e à padronização de informações sobre o paciente, alguns profissionais ainda são resistentes a tais práticas, o que configura-se como um risco para a segurança do paciente. Sendo assim, é fundamental ações de atualização e capacitação da equipe de assistência à saúde sobre a temática.

A atividade realizada pelo Pet-Saúde mostrou-se como uma ferramenta potente para sensibilizar a equipe sobre a importância do registro completo das informações referentes ao cuidado prestado ao paciente, seja no prontuário, em livros de ocorrência, na passagem de plantão, ou outros registros institucionais, de forma que tal comunicação seja padronizada, sistematizada e de fácil acesso para aqueles que darão continuidade à assistência. Além disso, também contribuiu para aprimorar as relações interpessoais por meio da comunicação não violenta, de forma a solucionar conflitos ou divergências que podem surgir durante o ato de comunicar-se.

Nesse contexto, considerando as contribuições do PET-Saúde para os serviços aos quais estão inseridos em edições anteriores, as ações executadas possibilitaram consolidar a integração entre a prática acadêmica, a instituição de saúde e os usuários, de modo a colaborar e dar resolutividade a determinadas questões do cenário de atuação, além de permitir a reflexão dos discentes e profissionais acerca da importância do cuidado interprofissional.²²

Por fim, as atividades do PET-Saúde constituem-se como processo de construção coletiva, no qual os participantes devem aperfeiçoar habilidades colaborativas para o trabalho em saúde, incluído escuta, comunicação, iniciativa, proatividade, entre outras.²³

Conclusão

Diante da percepção dos profissionais de saúde da instituição e dos estudantes envolvidos nas atividades para a promoção da comunicação efetiva e a sua importância para a segurança do paciente, conclui-se que a contribuição do PET- Saúde foi exitosa, possibilitando evidenciar fragilidades para a comunicação efetiva entre a equipe multidisciplinar, que podem ser ocasionadas pela organização institucional e por dificuldades na integração entre profissionais que atuam na assistência à saúde.

As estratégias abordadas pelo NSP junto ao PET-saúde por meio das trocas de saberes permitiram ampliação do conhecimento relacionado à comunicação interprofissional, evidenciando ferramentas necessárias para comunicação efetiva, como atualização do prontuário e a passagem completa e precisa do plantão. Além disso, foi possível observar que as dificuldades para realização de notificações também representam obstáculos para comunicação efetiva. Ressalta-se que as notificações de eventos adversos ao NSP, devem ser vistas como uma forma de compreender a realidade institucional, sendo de fundamental importância para a melhoria do processo de cuidado.

Entre as limitações enfrentadas na realização das atividades descritas neste relato, destacam-se a escassez das notificações de eventos adversos ao NSP por parte dos profissionais e dificuldades na compreensão acerca da importância da comunicação efetiva para a prestação de assistência à saúde com qualidade. Por fim, ressalta-se que a cultura de segurança do paciente deve ser continuamente inserida em todos os processos de trabalho na instituição hospitalar para construção de uma equipe integrada e garantia da segurança do paciente.

Agradecimentos

Ao Ministério da Saúde/Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (Edital nº1/2022- PET-SAÚDE 2022/2023); PROGRAD/Universidade Estadual de Feira de Santana; e Secretaria Municipal de Saúde de Feira de Santana.

Referências

1. Brasil, Senado Federal. Constituição da república federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
2. Brasil, Ministério da Saúde. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. In: Gestão Municipal de Saúde: leis, normas e portarias atuais. Rio de Janeiro: 2001. Disponível em https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/gestao_munic_leis_cgtes.pdf
3. Campos FE, Ferreira JR, Feuerwerker L, Sena RR, Campos JJB, Cordeiro H, et al. Caminhos para aproximar a formação de profissionais de saúde das necessidades da atenção básica. Revista Brasileira de Educação Médica [internet], 2001; 25(2), 53-59. <https://doi.org/10.1590/1981-5271v25.2-007>.

4. De Souza JBA, Brandão MJM, Cardoso ALB, Archer ARR, Belfort IKP. Comunicação efetiva como ferramenta de qualidade: Desafio na segurança do paciente. *Brazilian Journal of Health Review*, 2020; 3(3), 6467-6479. <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n3-195>
5. Brasil, Ministério da Saúde. Portaria interministerial nº 421, de 3 de março de 2010. Institui o Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET Saúde) e dá outras providências. Gabinete do Ministro. Sistema de Legislativo da Saúde. 2010. Disponível em https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2010/pri0421_03_03_2010.html.
6. Brasil, Ministério da Saúde. 10ª Edição - Gestão e Assistência. Programa de Educação pelo Trabalho para Saúde (PET-Saúde). Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde - SGTES / Departamento de Gestão da Educação na Saúde - DEGES. 2022. Disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/pet-saude/10a-edicao-gestao-assistencia>.
7. Brasil, Ministério da Saúde. Resolução - RDC nº 36, de 25 de julho de 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília, 2013. Disponível em https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html.
8. Brasília: Anvisa, 2016. p. 68. Disponível em https://www.saude.gov.br/images/imagens_migradas/upload/arquivos/2017-09/2016-anvisa---caderno-6---implantacao-nucleo-de-seguranca.pdf.
9. Mussi RFF, Flores FF, Almeida CB. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. *Revista práxis educacional*, 2021; 17(48), 60-77. <https://doi.org/10.22481/praxisedu.v17i48.9010>
10. IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Brasileiro. Feira de Santana: IBGE, 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ba/feira-de-santana/panorama>
11. Cavalcante EFO, Pereira IRBO, Leite MJVF, Santos AMD, Cavalcante CAA. Implementação dos núcleos de segurança do paciente e as infecções relacionadas à assistência à saúde. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 2019; 40(esp), 1-10. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180306>
12. Noro LRA, Moya JLM. O Pet-Saúde como norteador da formação em enfermagem para o Sistema Único de Saúde. *Trabalho, Educação e Saúde*, 2019; 17(1), 1-15. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00178>
13. Barros, BL, Maia DKLF, Macedo FB, Santana FMS, Santos LM. PET Saúde: Experiência de integração ensino-serviço. *Brazilian Journal of Development*, 2020; 6(11), 90568-90571. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n11-460>
14. Oliveira AB, Pereira ACS, Barbosa IT, Cardoso KGA, Viana MS, Silveira CC et al. Estratégias de transição do cuidado: desafios e perspectivas da equipe de enfermagem para uma comunicação efetiva com foco na segurança do paciente. *Brazilian Journal of Development*, 2022; 8(8), 58676-58695. <https://doi.org/10.34117/bjdv8n8-248>
15. Olinio L, Gonçalves AC, Strada JKR, Vieira LB, Machado MLP, Molina KL et al. Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 2019; 40(spe), 1-9. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180341>

16.Nogueira JWS, Rodrigues MCS. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente. *Cognitare Enferm*, 2015; 20(3), 636-40. <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v20i3.40016>

17.Biasibetti C, Hoffmann LM, Rodrigues FA, Wegner W, Rocha PK. Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 2019; 40(esp), 1-9. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180337>

18.Santos TO, Lima MAC, Alves VS, Ribeiro MCA, Alves RS, Souza MRS *et al.* Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. ID on line. *Revista de psicologia*, 2021; 15(55), 159-168. <https://doi.org/10.14295/idonline.v13i47.2089>

19.Brito MA, Carneiro CT, Bezerra MAR, Rocha RC, Rocha, SS. Estratégias de comunicação efetiva entre profissionais de saúde em neonatologia: revisão integrativa. *Enfermería Global*, 2022; 21(3), 548-591. <https://doi.org/10.6018/eglobal.502051>

20.Monteiro LS, Kyutoku JF, Ribeiro B, Pinto CT, Braz FF, Rocha SB. A importância da comunicação não violenta (CNV) nas organizações públicas. *Revista Femass*, 2020, (2), 125-146. <https://doi.org/10.47518/rf.v2i2.23>

21.Moreia FTLS, Callou RCM, Albuquerque GA, Oliveira RM. Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 2019; 40(spe), 1-9. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>

22.Musse JO, Granjeiro EM, Peixoto TM, Silva DC, Almeida TRO, Carvalho TB *et al.* Extensão universitária e formação em saúde: experiências de um grupo tutorial do PET-Saúde Interprofissionalidade. *Revista Brasileira de Extensão Universitária*, 2021; 12(1), 103-112. <https://doi.org/10.36661/2358-0399.2021v12i01.11637>

23.Mangueira SO, Macedo EMC, Albuquerque VLR, Pereira MC, Nascimento ECL, Freitas MAA, et al. A prática colaborativa na formação em saúde: Relato de experiência do PET saúde Interprofissionalidade. *Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento*, 2021; 10(5), 1-6. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i5.14565>

Autor de Correspondência

Kaio Vinicius Freitas de Andrade
Universidade Estadual de Feira de Santana
Avenida Transnordestina, s/n - Novo Horizonte.
CEP 44036-900 - Feira de Santana - Bahia. Brasil.
kvfandrade@uefs.br