

Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente



Coordenação do Boletim da REBRAENSP

Silvio Cesar da Conceição - RJ

Equipe do Boletim

Thatianny T. B. Paranaçuá - DF

María Lúcia F. S. F. Filha - RJ

Contato:

boletim.rebraensp.nacional@gmail.com

Coordenação da REBRAENSP Nacional

Antônio José de Lima Junior - MG
Luiza Maria Gerhardt - RS

Letramento em saúde e segurança do paciente: estratégias para melhorar a comunicação entre paciente e profissionais de saúde



Carla de Paula Bernardes

Enfermeiro. Mestre. Enfermeira do Núcleo de Segurança do Paciente do Hospital de Força Aérea de Brasília – HFAB.

e-mail: carlabernardes20@hotmail.com

Na atualidade, alcançar a qualidade e resultados efetivos na área da saúde é requisito primordial na gestão de processos de trabalho em equipe multiprofissional. Esse trabalho é visto como uma ação de mudanças e de transformações e, a comunicação efetiva é o ponto chave¹. A comunicação efetiva é considerada um dos grandes desafios para melhorar o letramento em saúde e a segurança do paciente².

Dessa maneira, identificar o nível de letramento em saúde do cliente proporcionará ao profissional a escolha da melhor estratégia de comunicação e de abordagem a ser ofertada a exemplo da certeza de compressão de materiais impressos que pode ser oferecido a esse cliente¹. Afinal, o letramento em saúde é a capacidade de obter, interpretar e compreender as informações e serviços básicos de saúde e a competência para utilizar essas informações a fim de melhorar a saúde³. Então, o limitado letramento em saúde está relacionado diretamente com os resultados negativos na saúde dos clientes⁴.

Assim, é importante melhorar a compreensão e o entendimento dos clientes sobre as informações e serviços de saúde evitando frustrações e aproveitando

melhor o tempo⁵, garantindo a segurança do paciente⁶. É necessário que os serviços de saúde criem a cultura de segurança do paciente para aperfeiçoamento de práticas seguras, por meio de melhorias na comunicação, no trabalho da equipe multiprofissional e no compartilhamento do conhecimento⁷.

Portanto, a comunicação eficaz é essencial também para garantir a segurança do paciente, autogestão e o uso efetivo do tempo em todas as etapas do atendimento, seja na definição do diagnóstico, ao tomar o medicamento corretamente, no agendamento e/ou no acompanhamento das consultas. É importante que o profissional utilize estratégias de comunicação, envolvendo o cliente em seu cuidado de saúde e aumentando a compreensão das orientações⁸.

Para auxiliar nesse processo, existem estratégias para que as informações em saúde sejam ofertadas por meio da linguagem clara, melhor compreendida e interpretada, as denominadas precauções universais para o Letramento em Saúde⁹. Essas precauções visam facilitar a comunicação e confirmar a compreensão, de forma que o risco de falha de comunicação seja diminuído; proporção-

Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente

Fique sabendo!

A gestão de riscos nos serviços de saúde é competência dos Núcleos de Segurança do paciente e compreende a identificação, análise, avaliação, monitoramento, tratamento e comunicação de riscos. Está intimamente relacionada à cultura de segurança, que presuppõe o aprendizado com as falhas e a prevenção de novos incidentes relacionados à assistência à saúde. A fim de ampliar sua capacidade e efetividade, considera-se como elementos essenciais o comprometimento institucional, a disseminação de conceitos entre toda a equipe profissional, a adoção de práticas profissionais seguras, bem como uma gestão de riscos compartilhada, envolvendo os responsáveis pelos núcleos de segurança, profissionais ligados diretamente à assistência, gestores, pacientes, dentre outros agentes que podem estar envolvidos na assistência à saúde, uma vez que todos são responsáveis pelo cuidado seguro.

Referências:

Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução da Diretoria Colegiada - RDC nº. 36 de 25 de julho de 2013 que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 jul. 2013.

Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Gestão de Riscos e Investigação de Eventos Adversos Relacionados à Assistência à Saúde. Brasília: Anvisa, 2017.

nam um ambiente e sistema de saúde de fácil navegação, além de apoiarem os esforços dos clientes para melhorar sua saúde.

No Brasil, o letramento em saúde começou a ser investigado em 2009, mas ainda temos uma produção incipiente do seu impacto nos desfechos em saúde. Apesar do aumento de publicações internacionais sobre a temática, é de fundamental importância a necessidade de realização de mais estudos brasileiros com a finalidade de investigar se a realidade é equivalente aos resultados mundiais. Espera-se, nos próximos anos, o desenvolvimento de instrumentos que avaliem letramento em saúde, além de estudos mais profundos sobre esta temática¹⁰.

Referências

1. Nogueira JWS, Rodrigues MCS. Effective communication in teamwork in health: a challenge for patient safety*. Cogitare Enferm. 2015;20(3):630-634.
2. WHO - World Health Organization. Patient safety curriculum guide: Multi-professional edition - Guia curricular de segurança do paciente: edição multi-profissional traduzida pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: World Health Organization, 2016. 272 p.
3. Pavlekovic G. Health Literacy. Programmes for Training on Research in Public Health for South Eastern Europe. Vol. 4 2008.
4. Lambert V, Keogh D. Health literacy and its importance for effective communication. Parte 1. Nursing children and young people. 2014;26(3):31-37.
5. Lee P, Allen K, Daly M. A communication and patient safety training programme for all healthcare staff: can it make a difference?. BMC Qual Saf. 2012;21:84-88.
6. Riddle I, Romelczyk S, Sparling E. Effective communication for health care provi-

ders: a guide to caring for people with disabilities. Newark, DE: Center For Disabilities Studies, University of Delaware, 2011. 44p.

7 Reis CT, Martins M, Laguardia. A segurança do paciente como dimensão da qualidade do cuidado de saúde – um olhar sobre literatura. Ciencia & Saúde Coletiva. 2013;18(7):2079-2036.

8 AHRQ - Agency for Healthcare Research and Quality – AHRQ health literacy universal precautions toolkit. Rockville: Agency for Healthcare Research and Quality. 2010. 227p.

9 Joint Commission. What did the doctor say?: improving health literacy to protect patient safety. 2007. 64p

10. Maragno CAD, Luiz PPV. Letramento em saúde e adesão ao tratamento medicamentoso: uma revisão da literatura. Verista Iniciação Científica. 2016; 14(1): 5 – 18.

Siga a Rebraensp

nas mídias digitais

Site: <https://www.rebraensp.com.br/>

Facebook: <https://www.facebook.com/rebraenspnacional/>

Instagram: [rebraenspnacional](https://www.instagram.com/rebraenspnacional)



**REBRAENSP
NACIONAL**