



A médica Vera Neves Marra apresentou a palestra *Comunicação Efetiva em Saúde: Recomendações da OMS*

## Comunicação é tema da 4ª Semana de Segurança do Paciente

A comunicação é uma das principais habilidades que garantem a segurança do paciente: segundo pesquisa do Joint Commission Resources, cerca de 70% dos erros em saúde podem ser atribuídos a uma comunicação ineficaz. O tema norteou as discussões da 4ª Semana de Segurança do Paciente, organizada pelos Núcleos de Segurança do Paciente (NSP) das unidades assistenciais. O evento de abertura da Semana foi realizado no auditório Moacyr Santos Silva, no prédio-sede do INCA, no dia 15 de abril.

O coordenador de Assistência, Gelcio Mendes, abriu o evento. “A despeito do avanço da tecnologia no cuidado e na saúde, seja na Medicina, na Enfermagem ou em outras áreas, devemos entender que, mesmo com a intenção de fazer o bem, ainda temos um potencial grande de causar mal. A segurança do paciente, assim como a segurança na área de aviação, por exemplo, usa protocolos. São detalhes que podem salvar a vida dos pacientes ou impedir que sejam causados danos a eles”, afirmou.

Na palestra *Comunicação: integrar para não desintegrar*, o coach Noelio Nascimento Duarte abordou a importância da linguagem corporal e de nuances da voz. Ele ressaltou a importância da empatia e da escuta ativa, para que a mensagem não seja apenas repassada, mas compreendida. “As palavras representam apenas 7% da nossa comunicação: 55% do que transmitimos

está na linguagem corporal e 38% está nas nuances da nossa voz. Comunicação é coisa de gente, a tecnologia é apenas o canal. Precisamos nos comunicar percebendo a recepção do outro”, disse.

A médica Vera Neves Marra, assessora de Ensino e Pesquisa da Fundação Saúde, fez um histórico da área de segurança do paciente na palestra *Comunicação Efetiva em Saúde: Recomendações da OMS*. Ela citou, entre outros marcos, a publicação, em 1999, do livro-relatório *Errar é Humano*, pelo então *Institute of Medicine*, hoje Academia Nacional de Medicina dos Estados Unidos, que apontava erros na assistência como a oitava causa de morte naquele país. Mencionou, ainda, a Aliança Nacional para Segurança do Paciente, proposta pela Organização Mundial da Saúde (OMS), e o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), criado em 2013.

“A comunicação é uma das competências dentro da segurança do paciente. E é uma competência dita não técnica. Não é ensinada na faculdade. É preciso trabalhar tanto a comunicação entre a equipe quanto com o paciente. No trabalho em equipe, é preciso padronizar o que se vai perguntar, por exemplo”, explicou Vera.

A médica apresentou alguns protocolos internacionais de comunicação para a transição do cuidado – em passagens de plantão, por exemplo –, para a disseminação das informações entre os profissionais e para a confirmação de compreensão. E também mostrou técnicas para a comunicação de más notícias e a revelação de erros.

Ainda como parte da abordagem sobre a segurança do paciente, foi exibido nas unidades hospitalares o filme *Patch Adams*, no dia 18. No HC III e no HC IV, pacientes e acompanhantes do grupo Renascer também assistiram à sessão. O tema comunicação efetiva foi abordado durante a Semana em diversas ações promovidas pelo NSP em parceria com a Educação Continuada de Enfermagem, como palestras no HC I e no HC IV, além de um curso de capacitação no HC III.