

CONEXÕES QUE CUIDAM

*Comunicação Efetiva &
Segurança do Paciente*

Unimed 
Sobral





- **Bacharel em Enfermagem - UVA**
- **Mestrando em Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde - UFRN**
- **MBA em Gestão Hospitalar - FAMEESP**
- **Especialista em Segurança do Paciente - FAHOL**
- **Enfermeiro da Qualidade - HUS**



CONTEXTO HISTÓRICO





IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFETIVA NA ASSISTÊNCIA

- Conceito de comunicação efetiva;
- Impacto direto;
- Eventos adversos;
- Principais causas.



FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO

- Clareza, objetividade e empatia;
- Técnicas e ferramentas;
- Interprofissional;
- Barreiras + comuns.

I - Identify

Patient with 3 identifiers

S - Situation

What is going on with the patient?

B - Background

Oncology background

Treatment plan, any changes

Alerts

Are they on Beta blockers?

A - Assessment

What do I think the problem is?

R - Recommendation

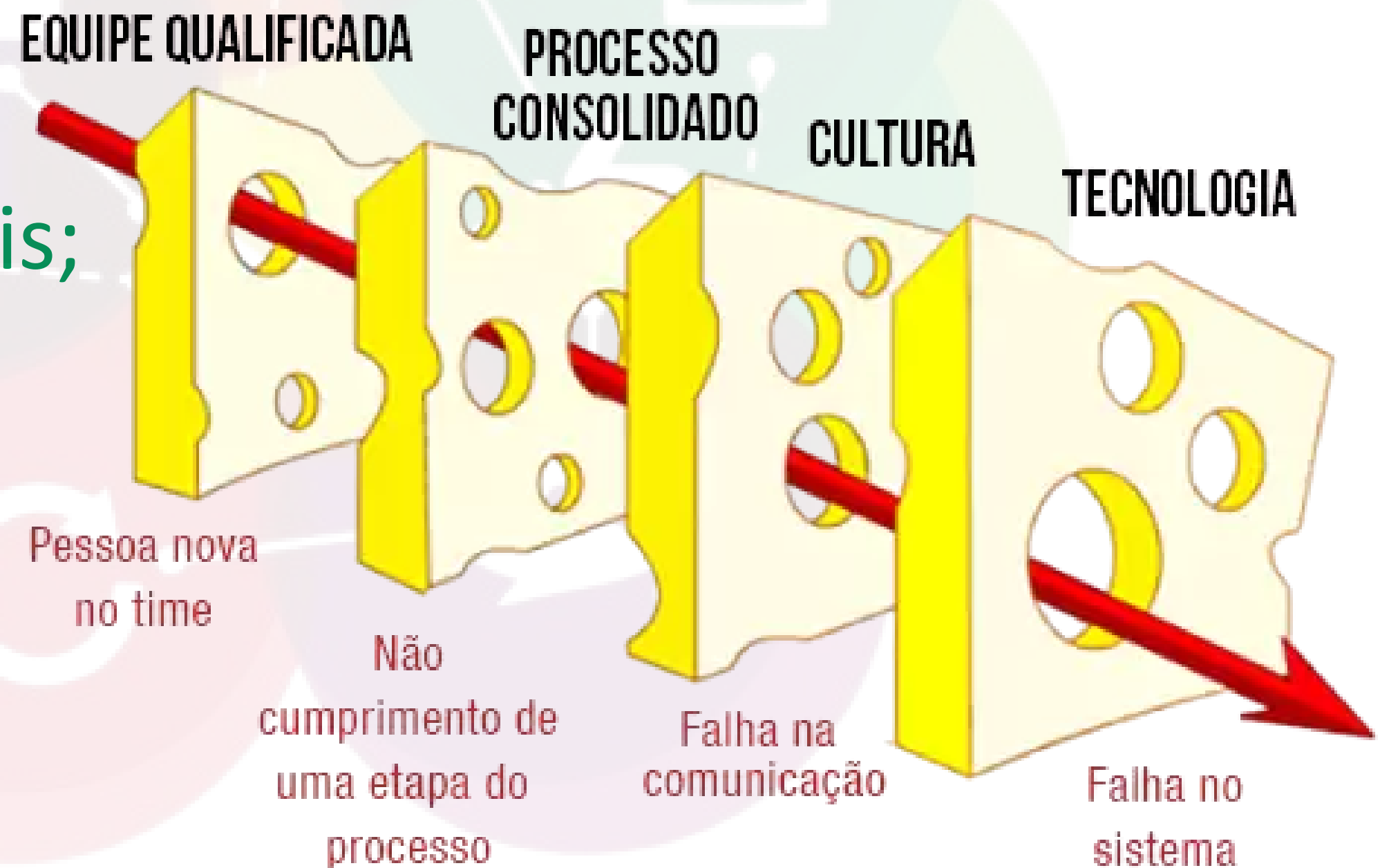
Exercise intensity for this admission

Any limitations to exercise medicine today?

Any change to presentation you want to be informed of?

COMUNICAÇÃO COMO BARREIRA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

- Preventiva de incidentes;
- Documentos institucionais;
- Práticas que fortalecem.





BOAS PRÁTICAS

- Alinhamento com a política institucional de segurança;
- Gestão da Qualidade;
- Experiências e avanços na Rede Credenciada.





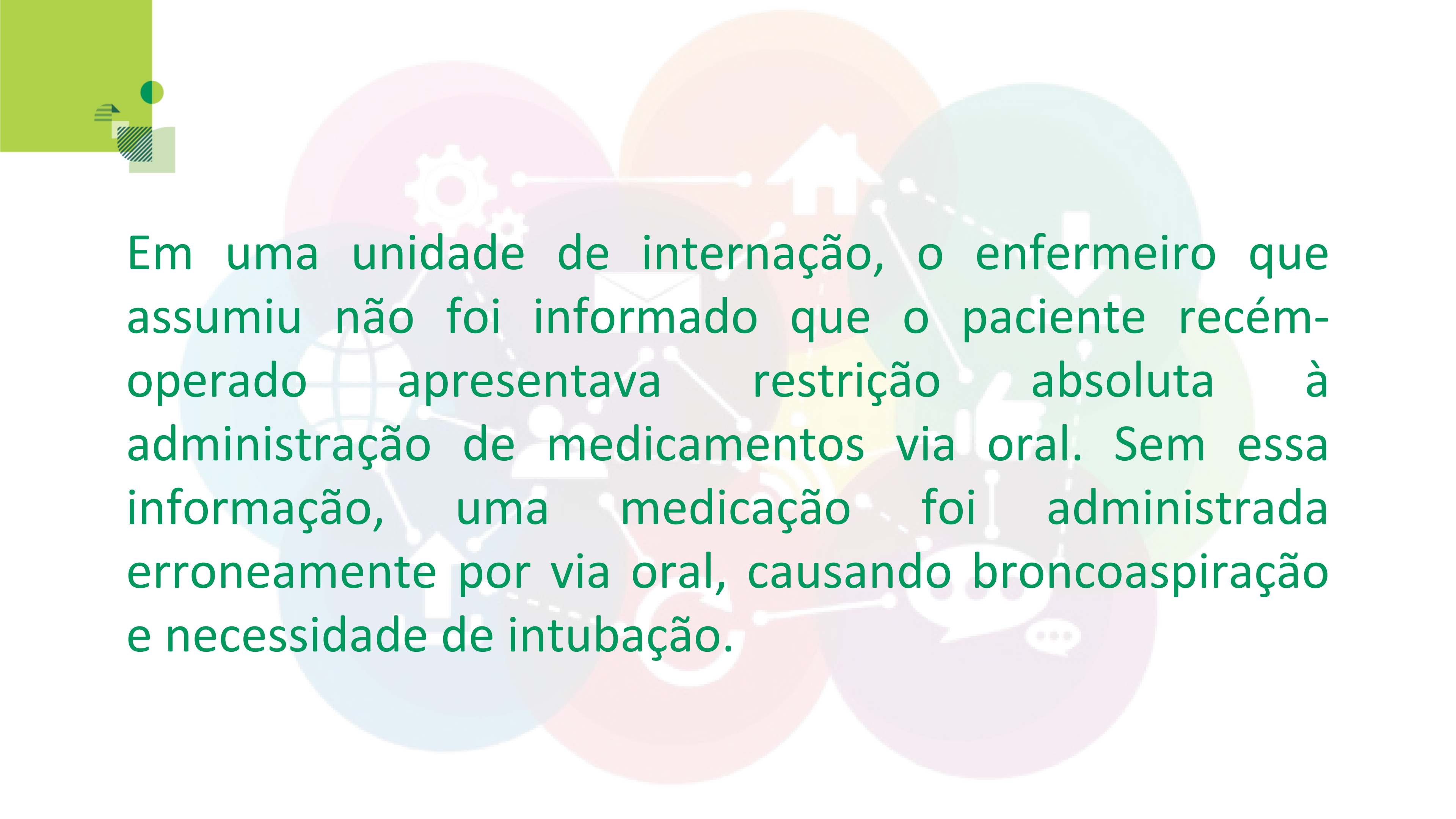
CONEXÃO QUE CUIDA



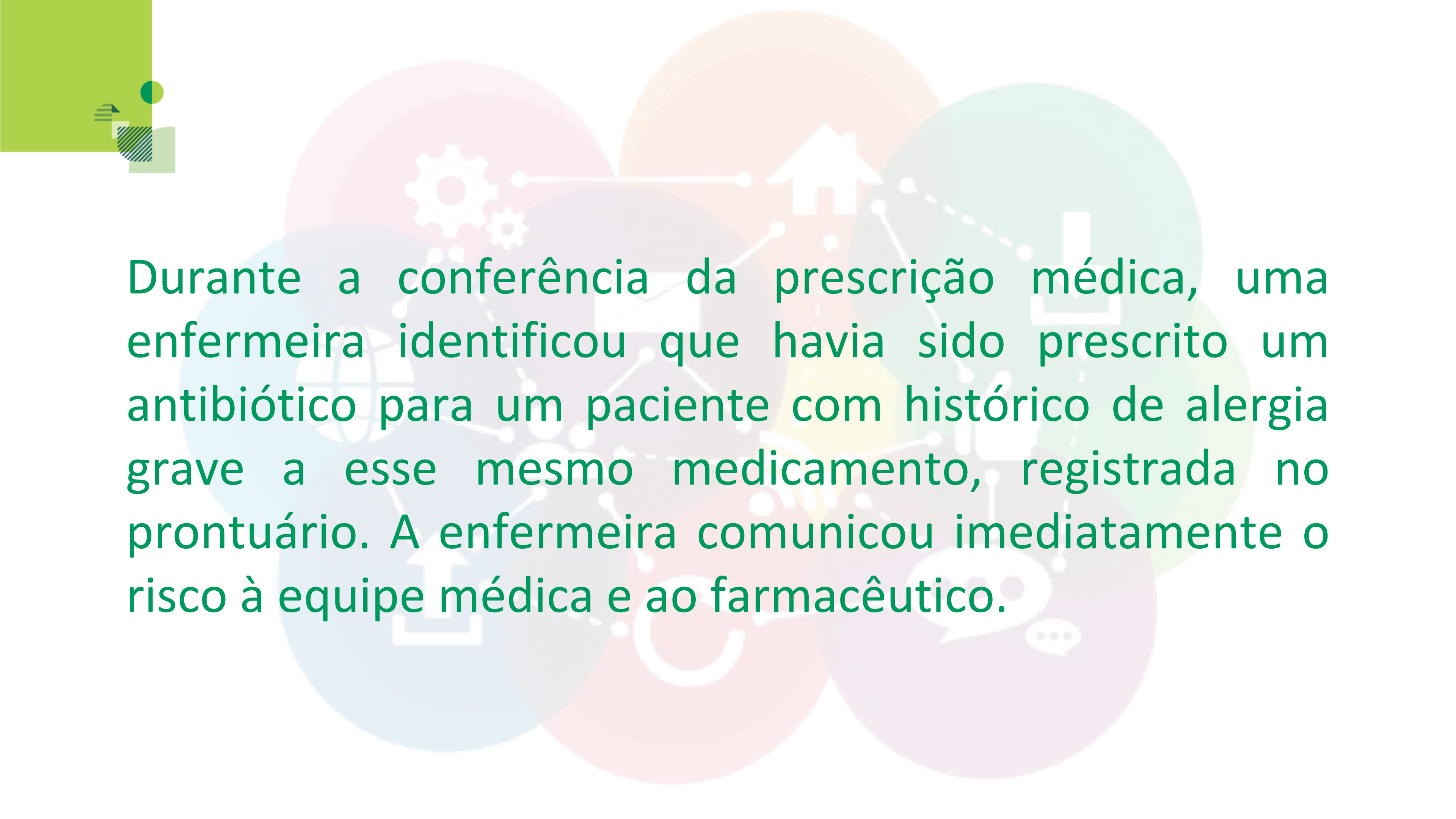
Comunicação é mais que um processo técnico — é vínculo, acolhimento, segurança e humanização.

A man with dark skin, wearing a light blue button-down shirt, is shown from the chest up, looking upwards and to the right with a thoughtful expression, his hand resting on his chin. The background features several large, overlapping circles in shades of pink, orange, blue, and green. Within these circles are various white icons: a gear, a house, an envelope, a globe, a double-headed arrow, a circular arrow, and a network of connected dots. In the top left corner, there is a small green square with a white icon of a person sitting at a desk with a laptop.

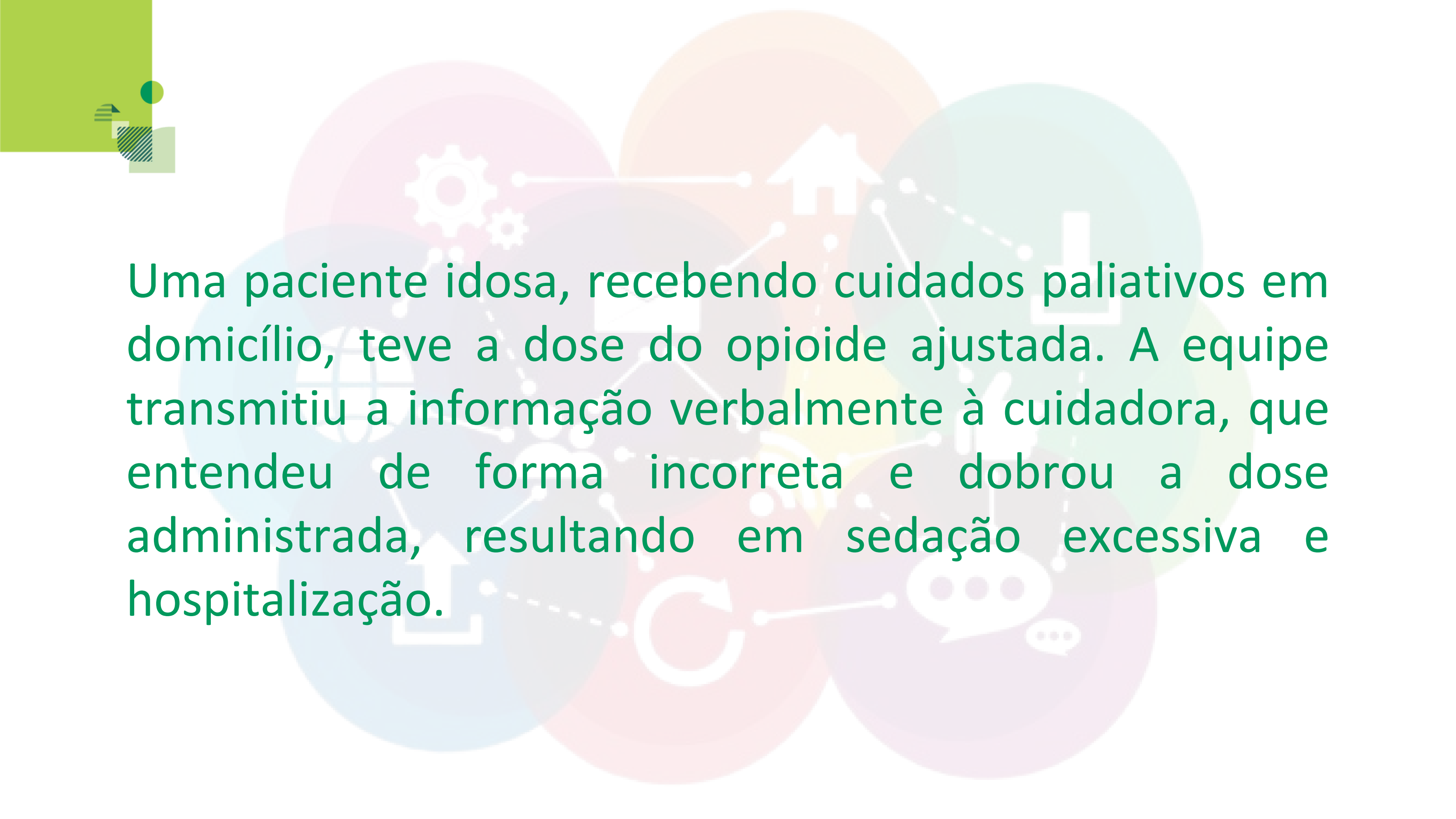
**VAMOS
REFLETIR?**



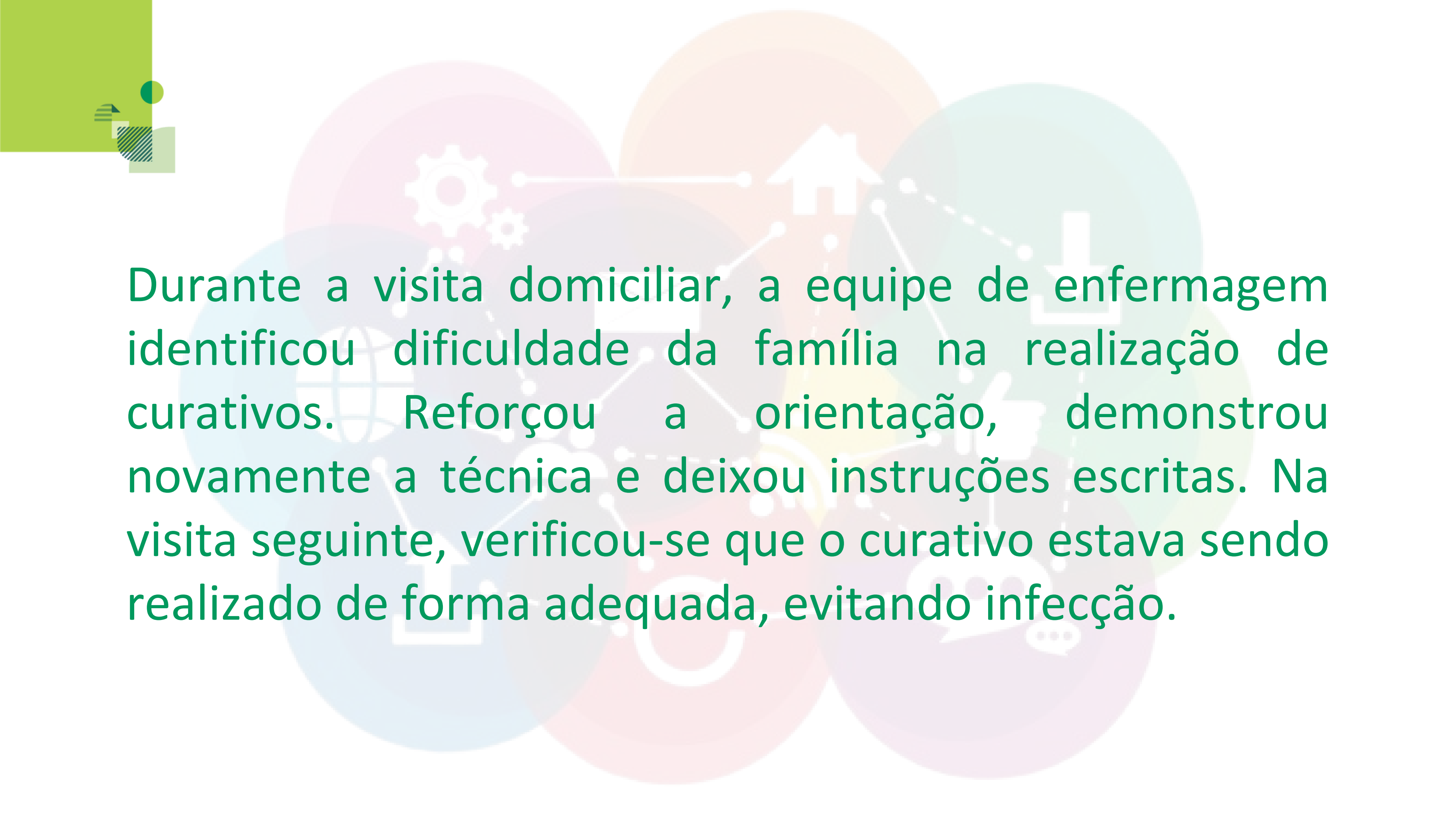
Em uma unidade de internação, o enfermeiro que assumiu não foi informado que o paciente recém-operado apresentava restrição absoluta à administração de medicamentos via oral. Sem essa informação, uma medicação foi administrada erroneamente por via oral, causando broncoaspiração e necessidade de intubação.



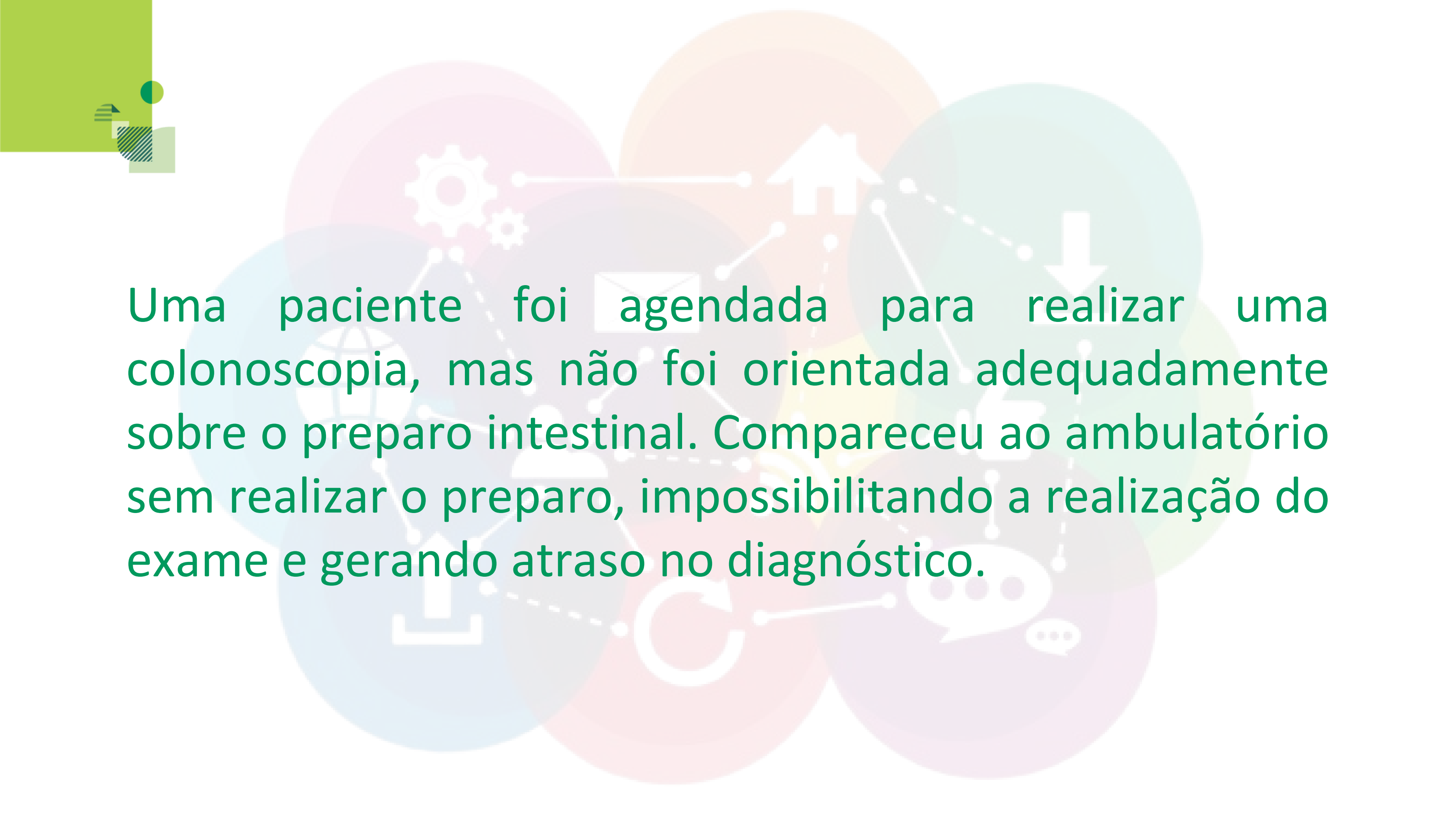
Durante a conferência da prescrição médica, uma enfermeira identificou que havia sido prescrito um antibiótico para um paciente com histórico de alergia grave a esse mesmo medicamento, registrada no prontuário. A enfermeira comunicou imediatamente o risco à equipe médica e ao farmacêutico.

The background features a series of overlapping circles in various colors: light green, light orange, light blue, light purple, and light pink. Scattered across these circles are several white icons: a gear, a house, a person, a speech bubble, a circular arrow, and a globe. In the top-left corner, there is a small green square with a white icon of a person and a speech bubble, and a small green circle.

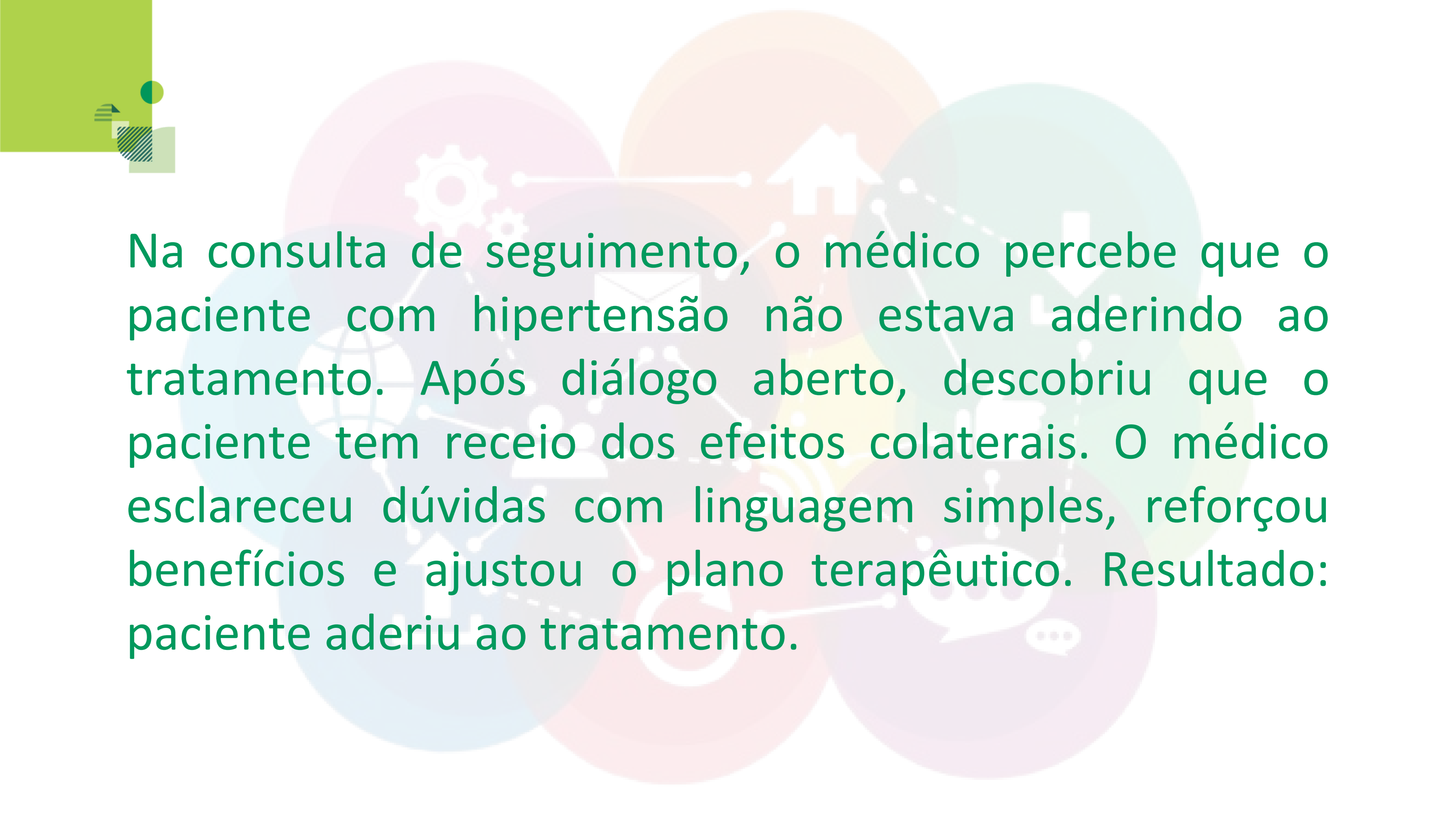
Uma paciente idosa, recebendo cuidados paliativos em domicílio, teve a dose do opioide ajustada. A equipe transmitiu a informação verbalmente à cuidadora, que entendeu de forma incorreta e dobrou a dose administrada, resultando em sedação excessiva e hospitalização.



Durante a visita domiciliar, a equipe de enfermagem identificou dificuldade da família na realização de curativos. Reforçou a orientação, demonstrou novamente a técnica e deixou instruções escritas. Na visita seguinte, verificou-se que o curativo estava sendo realizado de forma adequada, evitando infecção.

The background features a series of overlapping circles in shades of green, blue, orange, and pink. Various white icons are scattered across these circles, including a gear, a house, a downward arrow, a speech bubble, a person, a globe, and a circular arrow. In the top-left corner, there is a green square with a small icon of a person and a document.

Uma paciente foi agendada para realizar uma colonoscopia, mas não foi orientada adequadamente sobre o preparo intestinal. Compareceu ao ambulatório sem realizar o preparo, impossibilitando a realização do exame e gerando atraso no diagnóstico.

The background features a series of overlapping circles in various colors (pink, orange, teal, blue, purple) and a network of white lines connecting various icons. The icons include a gear, a house, a person, a speech bubble, a globe, and a mail envelope. In the top-left corner, there is a green square with a small white icon of a person and a green circle.

Na consulta de seguimento, o médico percebe que o paciente com hipertensão não estava aderindo ao tratamento. Após diálogo aberto, descobriu que o paciente tem receio dos efeitos colaterais. O médico esclareceu dúvidas com linguagem simples, reforçou benefícios e ajustou o plano terapêutico. Resultado: paciente aderiu ao tratamento.

Obrigado pela atenção!

Saulo Barreto Cunha dos Santos

Gestão da Qualidade

saulobarreto@unimedsobral.com.br

