



REVISÃO INTEGRATIVA: A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFETIVA NA PREVENÇÃO DE ERROS ASSISTENCIAIS

Resumo: A segurança do paciente é um dos pilares fundamentais da assistência à saúde, e a comunicação efetiva entre profissionais constitui um fator essencial para a prevenção de erros assistenciais. Falhas de comunicação estão entre as principais causas de eventos adversos e comprometem diretamente a qualidade do cuidado. Compreender de acordo com a literatura a importância da comunicação na área da saúde e sua influência na prevenção de erros assistenciais. Os estudos mostraram que a comunicação estruturada entre equipes multiprofissionais reduz falhas assistenciais, melhora os desfechos clínicos e fortalece a cultura de segurança. A comunicação efetiva é um eixo central para a segurança do paciente, exigindo investimento em educação permanente, padronização de protocolos e fortalecimento da integração multiprofissional, de forma a consolidar-se como um pilar essencial para a garantia da qualidade da assistência.

Descritores: Comunicação em Saúde, Segurança do Paciente, Equipe Multiprofissional, Prevenção de Erros.

Integrative review: the importance of effective communication in the prevention of care errors

Abstract: Patient safety is one of the fundamental pillars of healthcare, and effective communication among professionals is an essential factor in preventing care-related errors. Communication failures are among the main causes of adverse events and directly compromise the quality of care. According to the literature, it is important to understand the role of communication in healthcare and its influence on the prevention of care errors. Studies have shown that structured communication among multidisciplinary teams reduces care failures, improves clinical outcomes, and strengthens the safety culture. Effective communication is a central axis for patient safety, requiring investment in continuing education, protocol standardization, and the strengthening of multidisciplinary integration, thus consolidating itself as an essential pillar for ensuring the quality of care.

Descriptors: Health Communication, Patient Safety, Multidisciplinary Team, Error Prevention.

Revisión integrativa: la importancia de la comunicación efectiva en la prevención de errores asistenciales

Resumen: La seguridad del paciente es uno de los pilares fundamentales de la atención en salud, y la comunicación efectiva entre los profesionales constituye un factor esencial para la prevención de errores asistenciales. Las fallas de comunicación se encuentran entre las principales causas de eventos adversos y comprometen directamente la calidad del cuidado. Según la literatura, es importante comprender el papel de la comunicación en el ámbito de la salud y su influencia en la prevención de errores asistenciales. Los estudios demostraron que la comunicación estructurada entre equipos multidisciplinarios reduce las fallas asistenciales, mejora los resultados clínicos y fortalece la cultura de seguridad. La comunicación efectiva es un eje central para la seguridad del paciente, requiriendo inversión en educación continua, estandarización de protocolos y fortalecimiento de la integración multidisciplinaria, consolidándose así como un pilar esencial para garantizar la calidad de la atención.

Descriptorios: Comunicación en Salud, Seguridad del Paciente, Equipo Multidisciplinario, Prevención de Errores.

Isabelly de Oliveira Gavronski

Graduanda. Faculdade Mogiana do Estado de São Paulo - UNIMOGI, SP, Brasil.

E-mail: isabellygavronski@unimogi.edu.br

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-2939-8547>

Paula Roberta Rodrigues Cardoso da Silva

Graduanda. Faculdade Mogiana do Estado de São Paulo - UNIMOGI, SP, Brasil.

E-mail: paulacardoso@unimogi.edu.br

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6710-9753>

Renata Canelle Martinatti

Enfermeira e Docente. Especialista em Qualidade, Segurança do Paciente e Gestão de Pessoas. UNIMOGI, SP, Brasil.

E-mail: profarenatamartinatti@unimogi.edu.br

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6823-4874>

Submissão: 11/11/2025

Aprovação: 03/02/2026

Publicação: 10/03/2026



Como citar este artigo:

Gavronski IO, Silva PRRC, Martinatti RC. Revisão integrativa: a importância da comunicação efetiva na prevenção de erros assistenciais. São Paulo: Rev Remecs. 2026; 11(17):60-68. DOI: <https://doi.org/10.24281/rremecs2026.11.17008>

Introdução

A segurança do paciente representa um dos pilares essenciais da assistência à saúde e tem sido amplamente discutida em âmbito mundial. No Brasil, essa preocupação ganhou destaque a partir de 2007, impulsionada pela colaboração com a Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), que fomentaram a criação de estratégias voltadas à redução de riscos nos serviços de saúde. Esse movimento se consolidou em 2013 com a publicação da Portaria GM/MS nº 529, que instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), e da Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 36 da Anvisa, a qual estabeleceu diretrizes obrigatórias para garantir a segurança nas instituições de saúde. Entre essas diretrizes, destacam-se a criação dos Núcleos de Segurança do Paciente (NSP), a exigência de notificação de eventos adversos (EAs) e a elaboração de planos estratégicos voltados à redução de riscos assistenciais¹⁻³.

A implementação dos seis protocolos, tidos como metas internacionais, essenciais para a segurança do paciente desenvolvidos pelas Portarias GM/MS nº 1.377/2013 e nº 2.095/2013, tem o objetivo de instituir estratégias que visam reduzir riscos, identificar falhas com melhorias contínuas e garantir uma abordagem assistencial segura. No entanto, mesmo com os avanços significativos em relação à segurança do paciente, os desafios diários ainda persistem e contribuem para a ocorrência desses eventos^{4,5}.

Um dos maiores entraves é a comunicação multiprofissional, sobretudo em relação ao papel da comunicação efetiva na prevenção de falhas, e

principalmente durante a transição de cuidado⁶. Estima-se que falhas de comunicação sejam responsáveis por cerca de 70% dos EAs registrados, demonstrando a grande relevância desse fator na segurança do paciente⁷.

Dessa forma, a comunicação efetiva é caracterizada como uma das metas internacionais mais importantes no trabalho da equipe multiprofissional na saúde, que contribui para a prevenção de falhas e efeitos adversos no cuidado ao paciente, sendo compreendida como um dos determinantes da qualidade e segurança do paciente⁸.

Durante o processo assistencial, é comum que falhas sejam associadas a erros médicos, erros nos cuidados ou eventos adversos, o que compromete de forma significativa a assistência prestada ao paciente. Destaca-se, portanto, a necessidade de uma comunicação eficaz no âmbito multiprofissional, como forma de garantir a segurança do paciente e a qualidade do serviço prestado^{7,9}.

O objetivo geral aborda compreender a importância da comunicação na área da saúde e sua influência na prevenção de erros assistenciais. Dentre os objetivos específicos, visa analisar os principais desafios na comunicação entre profissionais da saúde, apontar estratégias e ferramentas que auxiliem na comunicação eficaz dentro da equipe multiprofissional e identificar o impacto da comunicação na segurança do paciente e na qualidade da assistência prestada.

Material e Método

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, onde os artigos foram buscados no período de fevereiro a maio de 2025. Utilizou-se a

seguinte questão norteadora para o embasamento teórico desta revisão: “Como a comunicação efetiva entre equipe multiprofissional influencia na prevenção de erros assistenciais?”.

Os artigos selecionados para compor a análise desta revisão integrativa foram acessados pela plataforma Bireme, na base de dados da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS). Durante o processo de pesquisa foram aplicados os operadores booleanos AND e OR em conjunto com os descritores selecionados. No Quadro 1 é demonstrado a seleção de descritores para a busca e construção desta revisão.

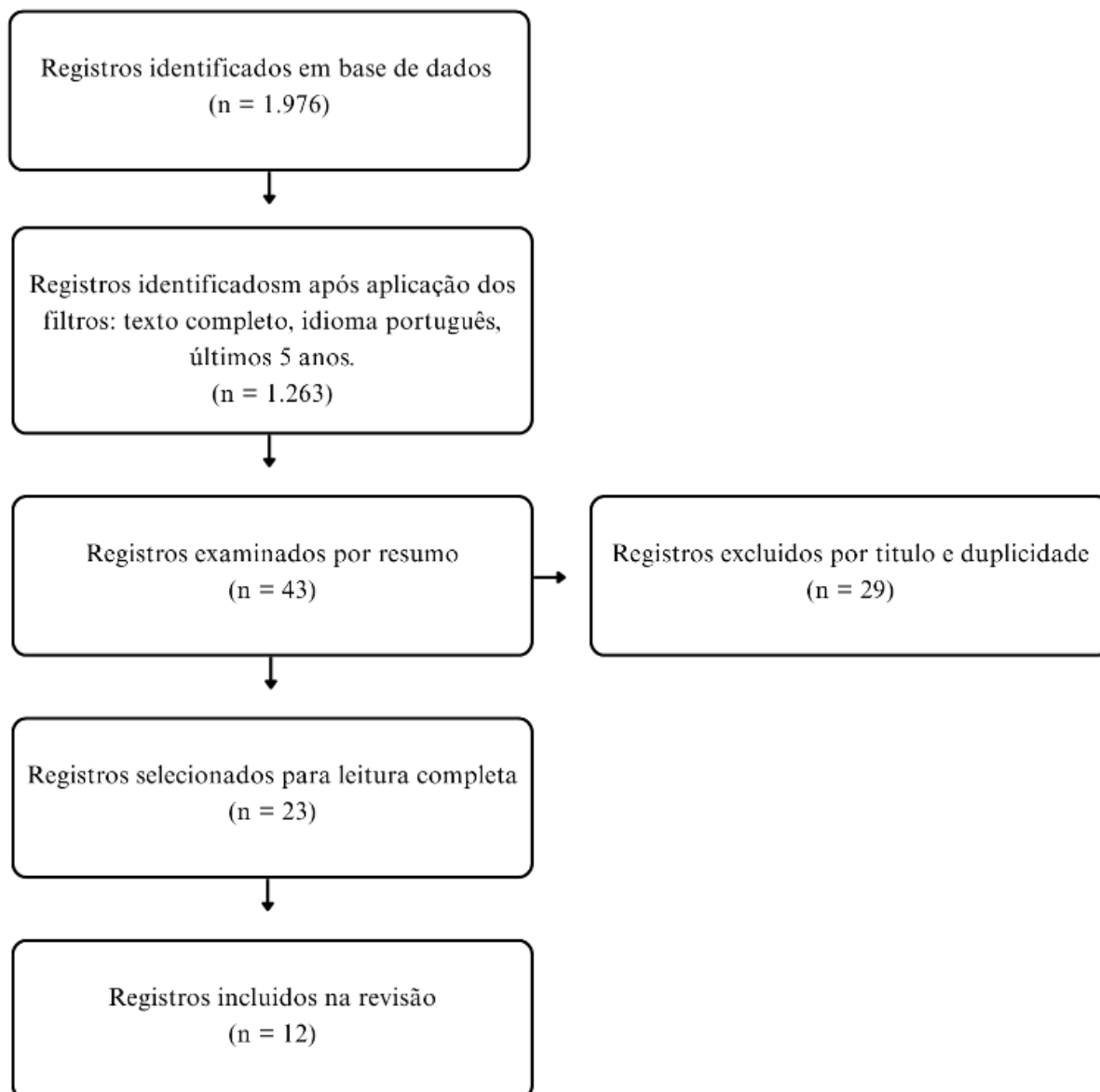
Inicialmente sem a presença de filtros, foram identificados 1.976 artigos que abordavam temas relacionados à comunicação efetiva na prevenção de erros. Após a aplicação dos filtros de seleção para texto completo, em português e publicado nos últimos cinco anos (2020 a 2025), foram evidenciados 1.263 artigos, na qual, 43 foram escolhidos para leitura do título e resumo. Desses, foram excluídos 29 por não se estarem de acordo com o objetivo proposto do estudo e em duplicidade, restando 12 artigos direcionados para o desenvolvimento do presente artigo.

Quadro 1. Operadores booleanos e descritores utilizados. Mogi Guaçu, 2025.

OPERADOR BOOLEANO	ARTIGOS ENCONTRADOS	PESQUISA COM FILTRO	SELECIONADOS PARA ANÁLISE
“Comunicação em Saúde” AND “Segurança do paciente”	26	12	03
“Segurança do Paciente” AND “Comunicação em enfermagem”	01	01	01
“Enfermagem” AND “Prevenção de erros”	11	04	00
“Comunicação” AND “Prevenção de erros”	10	05	00
“Enfermagem” AND “Segurança do Paciente na Enfermagem”	01	01	01
“Comunicação em saúde” AND “Prevenção de Erros”	36	23	04
“Enfermagem” AND “Comunicação”	1.374	917	09
“Protocolo de Segurança” AND “Comunicação em saúde” OR “Enfermagem”	200	75	02
“Comunicação efetiva” AND “Prevenção de erros em saúde	07	07	00
"Profissionais da saúde" AND "Erros " AND "Comunicação"	02	02	02
"Profissionais da saúde" AND "Erros "	32	15	02
"Segurança do Paciente" AND "Comunicação"	255	187	17
“Comunicação em saúde” AND “Falhas”	07	05	01
“Comunicação em saúde” AND “Erros”	08	05	01
"Multiprofissional" AND "Comunicação em saúde"	06	04	01
TOTAL	1.976	1.263	43

O processo de seleção dos artigos para esta Revisão Integrativa foi conduzido em etapas sistemáticas para assegurar a representatividade da amostra e o rigor metodológico. O percurso, desde a identificação inicial dos registros nas bases de dados até a inclusão final dos estudos, foi integralmente documentado e está detalhado no fluxograma apresentado na Figura 1¹⁰.

Figura 1. Fluxograma da seleção de artigos examinados e incluídos para a revisão. Mogi Guaçu, SP, Brasil, 2025.



Resultados e Discussão

Os artigos selecionados para leitura completa e construção da revisão integrativa foram organizados no Quadro 2, que apresenta revista e citação, ano de publicação, objetivos e principais resultados. A disposição seguiu ordem cronológica, do mais antigo ao mais recente, contemplando o período de 2020 a 2024.

Quadro 2: Descrição dos artigos selecionados para esta revisão integrativa. Mogi Guaçu, 2025.

REVISTA E CITAÇÃO	ANO	TÍTULO	OBJETIVO
Revista de Enfermagem da UFSM ¹⁷	2020	Conhecimento de acadêmicos de enfermagem referente ao erro humano e à segurança do paciente.	Avaliar o conhecimento de acadêmicos de enfermagem sobre erro humano e segurança do paciente.
Revista Rene ⁶	2020	Comunicação entre equipes e a transferência do cuidado de pacientes críticos.	Investigar a comunicação entre equipes e sua influência na continuidade e segurança da transferência de pacientes críticos.
Revista de Ciências Médicas e Biológicas ¹⁵	2021	Impacto de intervenção educativa sobre segurança do paciente no conhecimento e atitude de estudantes de medicina.	Examinar o efeito de intervenções educativas sobre segurança do paciente no conhecimento e atitudes de estudantes de medicina.
Revista de Enfermagem da UFSM ¹⁴	2021	Fatores associados à competência de comunicação entre enfermeiros cirúrgicos.	Identificar fatores que influenciam a competência comunicacional de enfermeiros cirúrgicos.
Global Academic Nursing Journal ¹³	2022	Intervenções do enfermeiro no atendimento seguro ao paciente crítico na emergência: uma revisão integrativa.	Analisar intervenções realizadas por enfermeiros para garantir a segurança do paciente crítico em ambiente de emergência.
Revista Bioética ¹⁷	2022	Ética e segurança do paciente na formação em enfermagem.	Analisar a inserção da ética e da segurança do paciente na formação acadêmica em enfermagem.
Revista Ciências da Saúde ⁹	2023	A comunicação e o cuidado seguro e efetivo de enfermagem em centro cirúrgico e terapia intensiva: revisão integrativa.	Analisar evidências sobre a relação entre comunicação de enfermagem e cuidado seguro em ambientes críticos.
Revista de Enfermagem da UERJ ¹¹	2023	Segurança do paciente sob a ótica de enfermeiros da estratégia saúde da família.	Compreender a percepção de enfermeiros da Estratégia Saúde da Família sobre segurança do paciente.
Enfermagem em Foco UERJ ¹⁶	2024	Capacitação sobre segurança do paciente na atenção primária: caminho para o desenvolvimento da autonomia profissional.	Avaliar os impactos da capacitação de profissionais de saúde na adesão às práticas seguras.
Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales ⁷	2024	A comunicação efetiva como pilar para a segurança e qualidade no atendimento à saúde.	Discutir a comunicação efetiva como eixo para a segurança e qualidade do atendimento em saúde.

Revista Interdisciplinar de Saúde e Educação Sociais ⁸	2024	A influência da comunicação efetiva nos desfechos do paciente hospitalizado.	Examinar a relação entre comunicação efetiva e os desfechos clínicos de pacientes hospitalizados.
Scientia Medica ¹²	2024	Erros de medicação na mídia brasileira.	Mapear a abordagem da mídia sobre erros de medicação no Brasil.

A análise dos artigos selecionados nesta revisão integrativa demonstra que a comunicação multiprofissional deve ser compreendida como um pilar essencial da segurança do paciente, sustentando a qualidade da assistência e prevenindo erros decorrentes da fragmentação das práticas do cuidado.

A comunicação efetiva “constitui-se como eixo central para a segurança e qualidade no atendimento à saúde”, fortalecendo a cultura de segurança e garantindo maior confiabilidade nos processos clínicos⁷.

Essa perspectiva é corroborada ao identificar que em unidades críticas, como UTI (Unidade de Terapia Intensiva) e CC (centro cirúrgico), a comunicação estruturada reduziu falhas e elevou a efetividade do cuidado⁹.

A elevada incidência de eventos adversos (EAs) associada a falhas comunicacionais evidencia a magnitude do problema no âmbito da saúde. Os achados da literatura, estimam que aproximadamente 70% dos EAs registrados podem ser rastreados a essas falhas, refletindo uma ameaça global à segurança do paciente. Esse dado alarmante reforça que a qualidade das trocas verbais e escritas está diretamente associada aos desfechos clínicos⁷.

Tal constatação harmoniza-se com a observação que estabelece uma relação clara entre a comunicação efetiva e a melhoria dos desfechos

clínicos, sublinhando a urgência na implementação de intervenções estruturadas para mitigar esses riscos⁸.

Apesar da relevância reconhecida, os estudos evidenciam barreiras significativas que comprometem a eficácia da comunicação. A ausência de protocolos padronizados durante a passagem de plantão expõe os pacientes a riscos desnecessários e compromete a continuidade do cuidado. Além disso, a sobrecarga de trabalho, o déficit de recursos humanos e as fragilidades estruturais fragilizam os fluxos comunicacionais, configurando fatores adicionais de risco para a ocorrência de eventos adversos. Esses achados revelam que a efetividade comunicacional depende tanto da competência individual dos profissionais quanto do suporte organizacional oferecido pelas instituições^{6,11}.

A literatura aponta estratégias relevantes para qualificar a comunicação em diferentes cenários da saúde. A utilização de protocolos estruturados na transferência entre equipes favorece a continuidade do cuidado e minimiza a perda de informações, resultado também observado em ambientes de alta complexidade, nos quais a adoção de padrões comunicacionais contribuiu para a redução de erros clínicos⁶.

De maneira complementar, outros estudos reforçam que falhas na comunicação estão frequentemente relacionadas à origem de eventos

adversos, como os erros de medicação, os quais, além de ampliarem riscos assistenciais, podem comprometer a credibilidade institucional, exigindo, portanto, medidas preventivas que fortaleçam a segurança do paciente^{8,9,12}.

O papel dos profissionais de saúde, em especial do enfermeiro, é determinante para a qualidade da assistência, uma vez que intervenções de enfermagem no atendimento a pacientes críticos em emergência dependem diretamente da clareza comunicacional, sendo que falhas nesse processo podem resultar em desfechos graves¹³.

A competência comunicacional está associada tanto à experiência dos profissionais quanto ao ambiente de trabalho, evidenciando que fatores individuais e coletivos influenciam diretamente o desempenho da equipe. A comunicação é uma responsabilidade compartilhada, construída a partir da integração entre múltiplos profissionais, e não uma ação isolada¹⁴.

O compromisso com a comunicação eficaz está intrinsecamente ligado à consolidação da Cultura de Segurança do Paciente dentro das organizações de saúde. A cultura de segurança abrange o conjunto de valores, atitudes e comportamentos que priorizam a segurança em detrimento de fatores como a pressa ou a hierarquia^{2,7}.

Quando os profissionais assumem a comunicação como uma responsabilidade compartilhada o ambiente organizacional é fortalecido¹⁴.

No entanto, o sistema é fragilizado por desafios estruturais, como a sobrecarga de trabalho e a ausência de suporte institucional, os quais dificultam a efetividade da comunicação entre as equipes, enquanto intervenções educativas

demonstram potencial para ampliar o conhecimento e promover mudanças positivas entre profissionais e estudantes da área da saúde. Diante disso, o investimento contínuo em educação permanente e a integração de protocolos de segurança configuram-se como estratégias essenciais para fortalecer práticas comunicacionais efetivas, assegurando a prevenção de erros e a excelência na assistência^{11,15,16}.

A formação e a educação permanente emergem como determinantes centrais, verificando que ainda existem lacunas na graduação em enfermagem relacionadas à ética e à segurança do paciente, o que limita a preparação inicial para lidar com falhas comunicacionais¹⁷.

Intervenções educativas ampliam o conhecimento e transformam atitudes de estudantes de medicina, resultando em maior adesão a práticas seguras¹⁵.

Assim, a comunicação efetiva não apenas garante a continuidade do cuidado, mas também atua como fator determinante para a redução de eventos adversos em múltiplos cenários assistenciais, evidenciando que o fortalecimento do diálogo entre equipes multiprofissionais está diretamente associado à melhoria dos desfechos clínicos. Além disso, a comunicação clara e estruturada constitui-se como pilar central para a qualidade e segurança do paciente, sendo que a adoção de estratégias comunicacionais padronizadas em ambientes críticos mostra-se fundamental para a prevenção de falhas assistenciais e para a promoção de práticas seguras, na qual, observa-se que a efetividade comunicacional transcende a simples troca de

informações, configurando-se como um processo coletivo que sustenta a cultura de segurança^{7,8,9}.

Nesse contexto, estudos recentes evidenciam que capacitações na atenção em saúde, favorecem a autonomia profissional e a adesão a protocolos de segurança, consolidando a comunicação como prática cotidiana, além de revelarem que acadêmicos de enfermagem ainda apresentam conhecimento parcial sobre erro humano e segurança, o que deixa claro a necessidade do aperfeiçoamento e desenvolvimento teórico-prático durante a formação profissional^{16,18}.

Considerações Finais

A presente revisão integrativa permite constatar que a comunicação efetiva entre profissionais da saúde é um elemento indispensável para a segurança do paciente, atuando como fator decisivo na prevenção de erros assistenciais e na qualificação da assistência prestada.

Os estudos analisados evidenciam que a clareza e a objetividade no diálogo multiprofissional asseguram a continuidade do cuidado, reduzem falhas em momentos críticos e fortalecem a integração entre diferentes categorias profissionais.

Nesse sentido, a comunicação não deve ser compreendida como um ato isolado, mas como um processo coletivo e interdisciplinar, condicionado tanto à competência individual dos profissionais quanto ao suporte organizacional.

Barreiras como sobrecarga de trabalho, déficit de recursos humanos e ausência de protocolos estruturados foram identificadas como entraves relevantes, capazes de comprometer a qualidade da assistência e ampliar o risco de eventos adversos.

Assim, o fortalecimento da comunicação multiprofissional configura-se como condição

essencial para práticas mais seguras, éticas e humanizadas.

Dessa forma, a comunicação consolida-se como pilar fundamental na construção de uma cultura de segurança baseada na prevenção de riscos e na excelência do cuidado em saúde.

Para tanto, faz-se necessário investir em intervenções educativas no meio acadêmico e profissional, integrar protocolos institucionais, estimular a educação permanente e superar barreiras estruturais e processuais que limitem o fluxo informacional entre as equipes.

Referências

1. Azevedo SN, Andrade KVF, Souza IG, et al. A. C. Comunicação efetiva e segurança do paciente: relato de experiência do PET-Saúde. Rev Divulgação Científica Sena Aires - REVISA. 2023; 12(Esp. 1):628-637.
2. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html>. Acesso em 28 fev 2025.
3. Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Resolução da Diretoria Colegiada - RDC nº 36, de 25 de julho de 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html>. Acesso em 18 fev 2025.
4. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.377, de 7 de julho de 2013. Aprova os Protocolos de Segurança do Paciente. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt1377_07_07_2013.html>. Acesso em 3 mar 2025.
5. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.095, de 24 de setembro de 2013. Aprova os Protocolos Básicos de Segurança do Paciente. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt2095_24_09_2013.html>. Acesso em 12 mar 2025.

6. Petry L, Diniz MBC. Comunicação entre equipes e a transferência do cuidado de pacientes críticos. *Rev Rene*. 2020; 21:e43080.
7. Minagorre A, et al. A comunicação efetiva como pilar para a segurança e qualidade no atendimento à saúde. *Rev Contribuciones a las Ciencias Sociales*. 2024; 5(2):56-71.
8. Santos SG, et al. A influência da comunicação efetiva nos desfechos do paciente hospitalizado. *Rev Interdisciplinar de Saúde e Educação*. 2024; 5(2):56-71.
9. Miranda MS, et al. A comunicação e o cuidado seguro e efetivo de enfermagem em centro cirúrgico e terapia intensiva: revisão integrativa. *Rev Ciências da Saúde*. 2023; 13(2):42-51.
10. Moher D, et al. Principais itens para relatar Revisões sistemáticas e meta-análises: a recomendação PRISMA*. *Rev Epidemiologia e Serviços de Saúde*. 2015; 24(2):336.
11. Mucelini FC, et al. Segurança do paciente sob a ótica de enfermeiros da estratégia saúde da família. *Rev Enferm UERJ*. 2023; 31:e73886.
12. Silva DG, et al. Erros de medicação na mídia brasileira. *Scientia Medica*. 2024; 34(1):45079.
13. Bitencourt GR, et al. Intervenções do enfermeiro no atendimento seguro ao paciente crítico na emergência: uma revisão integrativa. *Global Academic Nursing Journal*. 2022; 3(4):309-324.
14. Leal LA, et al. Fatores associados à competência de comunicação entre enfermeiros cirúrgicos. *Rev Enferm UFSM*. 2021; 11:e51.
15. Laurindo MC, Varallo FR, De Nadai TR. Impacto de intervenção educativa sobre segurança do paciente no conhecimento e atitude de estudantes de medicina. *Rev Ciências Médicas e Biológicas*. 2021; 20(1):53-60.
16. Landim J, et al. Capacitação sobre segurança do paciente na atenção primária: caminho para o desenvolvimento da autonomia profissional. *Enferm em Foco*. 2024; 15:1-6.
17. Nora CRD, et al. Ética e segurança do paciente na formação em enfermagem. *Rev Bioética*. 2022; 30(3):619-627.
18. Moraes SL, et al. Conhecimento de acadêmicos de enfermagem referente ao erro humano e à segurança do paciente. *Rev Enferm UFSM*. 2020; 10:e84.