

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFETIVA NA TRANSIÇÃO DO CUIDADO

Ariel Silva de Oliveira¹, Bruno de Jesus Silva¹, Elaine Cristina da Silva Corrêa¹, Giovanna Miguel de Souza¹, Inalda Celina Madio¹, Ingrid Dias da Rocha¹, Jennifer Natividade Pereira¹, Paloma Xavier dos Santos¹, Patrícia Lopes Bueno¹, Rosiane Rodrigues da Silva¹, Aliny Simony Ribeiro Beneveni de Campos²

¹Discente FECS HAOC. ²Docente e orientadora FECS HAOC.
E-mail: inaldamadio@gmail.com

Introdução: A comunicação é elemento central nas interações entre instituições, profissionais de saúde, pacientes e familiares. No contexto da segurança do paciente, a OMS estima que falhas comunicacionais estejam presentes em cerca de 60% dos eventos adversos. Assim, a comunicação efetiva torna-se uma ferramenta essencial de gestão, influenciando diretamente a qualidade assistencial, a experiência do paciente, a continuidade do cuidado e a sustentabilidade do ecossistema de saúde. Objetivo: Implantar procedimentos padronizados para aprimorar a comunicação efetiva durante a transição do cuidado hospitalar. Material e Método: Desenvolveu-se um POP para padronização da alta hospitalar e o formulário Comunicado Efetivo de Alta Hospitalar (CEAH), contendo os principais registros da internação e as condutas definidas para a continuidade do cuidado. A equipe foi capacitada quanto à relevância da comunicação centrada no paciente, com ênfase nas técnicas teach back e show me, fundamentais para garantir compreensão das orientações domiciliares. Complementarmente, foram produzidos um vídeo educativo e uma cartilha destinada aos pacientes. A implantação ocorreu no APAS Hospital Santo Expedito de Santos, em novembro de 2024. Resultado e Discussão: A adoção dos procedimentos permitiu identificar a importância da padronização e da comunicação clara entre equipe, paciente e familiares. Uma orientação assertiva reduz riscos, evita reinternações e fortalece o protagonismo do paciente no autocuidado. Observou-se maior segurança na transição após a alta e melhor compreensão das condutas prescritas. Conclusão: A readmissão hospitalar representa prejuízos assistenciais e financeiros. Práticas comunicacionais estruturadas são essenciais para reduzir reinternações e assegurar uma jornada segura e de qualidade ao paciente.

Descritores: Alta Hospitalar, Segurança do Paciente, Comunicação em Saúde.