RESUMO - IV. PESQUISA CIENTÍFICA RELACIONADA À AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS E GESTÃO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DO PACIENTE NO CUIDADO SEGURO: EVIDÊNCIAS DA OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPANTE

Nayara Ferreira (nayara.carvalho@ueg.br)

Ana Lúcia Queiroz Bezerra (anabezerra@ufg.br)

Introdução: O envolvimento do paciente é reconhecido como um componente essencial para a segurança do cuidado e para a qualidade da assistência em saúde. Entretanto, barreiras relacionadas à comunicação entre profissionais e pacientes podem limitar sua participação ativa no processo de cuidado. Objetivo: Analisar aspectos da comunicação profissional-paciente e da participação do paciente no cuidado seguro em uma unidade de clínica médica hospitalar. Método: Estudo qualitativo, desenvolvido por meio de observação não participante em uma unidade de clínica médica hospitalar. A coleta de dados ocorreu entre fevereiro e junho de 2025, totalizando 15 dias de observação em dias alternados no período vespertino. Utilizou-se instrumento estruturado contemplando quatro categorias: interação profissional-paciente, participação do paciente no cuidado, ambiente hospitalar e acolhimento e postura do paciente. Os registros foram submetidos à análise interpretativa. Resultados: Observou-se fragilidade na comunicação entre profissionais e

pacientes, caracterizada pela ausência de explicações claras sobre procedimentos, utilização de linguagem pouco acessível e escassas oportunidades para esclarecimento de dúvidas. A escuta ativa foi limitada e a interação mostrou-se predominantemente centrada na execução de tarefas. Pacientes com maior escolaridade e melhor condição cognitiva apresentaram maior iniciativa para participar do cuidado, embora suas dúvidas frequentemente não fossem esclarecidas. Em contraste, pacientes idosos ou com maior dependência demonstraram postura mais passiva. O ambiente físico apresentou condições favoráveis, incluindo privacidade, organização e sinalização adequada, além de demonstrações de cordialidade por parte da equipe. Conclusão: Apesar das condições estruturais adequadas, a limitada comunicação entre profissionais e pacientes compromete o envolvimento do paciente no cuidado seguro. Os achados evidenciam a necessidade de estratégias de capacitação voltadas à comunicação efetiva e à promoção de práticas assistenciais centradas no paciente, contribuindo para o fortalecimento da segurança e da qualidade do cuidado.

Comunicación y participación del paciente en el cuidado seguro: evidencias de la observación no participante

Introducción: La participación del paciente es un componente esencial para la seguridad y la calidad de la atención en salud. Sin embargo, las barreras en la comunicación entre profesionales y pacientes pueden limitar su participación activa. Objetivo: Analizar aspectos de la comunicación entre profesionales y pacientes, así como la participación del paciente en el cuidado seguro en una unidad hospitalaria de clínica médica. Método: Estudio cualitativo desarrollado mediante observación no participante en una unidad hospitalaria de clínica médica. La recolección de datos se realizó entre febrero y junio de 2025, totalizando 15 días de observación en días alternos durante el turno vespertino. Se utilizó un instrumento estructurado con cuatro categorías: interacción profesional-paciente, participación del paciente en el cuidado, ambiente hospitalario y acogida, y comportamiento del paciente. Los registros fueron

sometidos a análisis interpretativo. Resultados: Se observaron debilidades en la comunicación, caracterizadas por la ausencia de explicaciones claras sobre procedimientos, el uso de lenguaje poco accesible y escasas oportunidades para aclarar dudas. La escucha activa fue limitada y la interacción se centró predominantemente en la ejecución de tareas. Los pacientes con mayor nivel educativo y mejor condición cognitiva demostraron mayor iniciativa para participar en su cuidado; sin embargo, sus dudas frecuentemente no fueron aclaradas. En contraste, pacientes de mayor edad o con mayor dependencia presentaron una actitud más pasiva. El ambiente físico mostró condiciones favorables, incluyendo privacidad, organización y señalización adecuada, además de cordialidad por parte del equipo. Conclusión: A pesar de las condiciones estructurales adecuadas, la limitada comunicación entre profesionales y pacientes compromete la participación en el cuidado seguro. Los hallazgos evidencian la necesidad de implementar estrategias de capacitación orientadas a la comunicación efectiva y a prácticas asistenciales centradas en el paciente, contribuyendo al fortalecimiento de la seguridad y la calidad de la atención.

Introduction: Patient involvement is recognized as an essential component of care safety and healthcare quality. However, barriers related to communication between healthcare professionals and patients may limit active participation in the care process. Objective: To analyze aspects of professional-patient communication and patient participation in safe care in a hospital medical ward. Method: A qualitative study conducted through non-participant observation in a hospital medical ward. Data collection took place between February and June 2025, totaling 15 days of observation on alternate days during afternoon shifts. A structured instrument was used, comprising four categories: professional-patient interaction, patient participation in care, hospital environment and welcoming practices, and patient behavior. Records were subjected to interpretive analysis. Results: Weaknesses in communication between professionals and patients were observed, characterized by the absence of clear explanations regarding

procedures, the use of inaccessible language, and limited opportunities for questions and clarification. Active listening was restricted, and interactions were predominantly task-oriented. Patients with higher educational levels and better cognitive conditions showed greater initiative to participate in their care; however, their questions were often left unanswered. In contrast, older patients and those with greater dependency demonstrated a more passive attitude. The physical environment presented favorable conditions, including privacy, organization, and adequate signage, as well as demonstrations of courtesy by healthcare staff. Conclusion: Despite adequate structural conditions, limited communication between healthcare professionals and patients compromises patient involvement in safe care. The findings highlight the need for training strategies focused on effective communication and the promotion of patient-centered care practices, contributing to the strengthening of safety and quality of care.

Palavras-chave: segurança do paciente; comunicação em saúde; participação do paciente / seguridad del paciente; comunicación en salud; participación del paciente / patient safety; health communication; patient participation.