



A COMUNICAÇÃO EFECTIVA ENTRE OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE -PACIENTE E FAMILIARES NO HOSPITAL MUNICIPAL DO LUENA

EFFECTIVE COMMUNICATION BETWEEN HEALTHCARE PROFESSIONALS, PATIENTS AND FAMILIES AT LUENA MUNICIPAL HOSPITAL

^I Henrique Nelson Mariti, ^{II} Benjamim José Pedro Maielano e ^{III} Segunda Kuyela Ndongji

RESUMEN

A comunicação efectiva constitui um dos pilares fundamentais para a promoção da confiança, adesão terapêutica e satisfação dos pacientes em ambientes hospitalares. Este estudo teve como objectivo analisar a comunicação efectiva entre os profissionais de saúde-pacientes e familiares no Hospital Municipal do Luena, identificando fatores que influenciam essa interação e propondo estratégias para melhorar o processo de comunicação no ambiente hospitalar. O problema científico que orientou a investigação foi: Como a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes influencia a confiança, adesão ao tratamento e satisfação no Hospital Municipal do Luena. Foram aplicados questionários a pacientes, familiares, profissionais de saúde e analistas clínicos. Os resultados revelaram que a maioria dos pacientes e familiares valoriza a comunicação directa e clara, enquanto os profissionais reconhecem a influência das diferenças culturais como principal barreira. A avaliação da comunicação pelos profissionais foi predominantemente regular, e entre os analistas clínicos observou-se elevada necessidade de treinamento. Além disso, a maioria dos participantes demonstrou interesse em receber ou melhorar a formação comunicacional. Conclui-se que a comunicação eficiente é determinante para fortalecer a confiança, aumentar a adesão terapêutica e melhorar a satisfação dos usuários. Recomenda-se a implementação de programas de capacitação contínua, o desenvolvimento de protocolos institucionais para padronizar boas práticas de comunicação e a valorização da competência cultural no atendimento. Estes resultados reforçam a comunicação como elemento estratégico na promoção de um cuidado de saúde humanizado e de qualidade no Hospital Municipal do Luena.

Palavras-chave: Comunicação em Saúde; Enfermagem; Análises Clínicas; Relação Profissional-Paciente; Hospital Municipal do Luena.

ABSTRACT

Effective communication is one of the fundamental pillars for promoting trust, therapeutic adherence, and patient satisfaction in hospital environments. This study aimed to analyze the importance of communication in nursing and clinical analysis practices, identify the main challenges faced by health professionals at the Municipal Hospital of Luena, and propose strategies to improve communication and strengthen the relationship with patients and families. The guiding scientific problem was: How does communication between health professionals and patients influence trust, treatment adherence, and satisfaction at the Municipal Hospital of Luena? Questionnaires were applied to patients, families, healthcare professionals, and clinical analysts. Results showed that most patients and families value direct and clear communication, whereas professionals recognize cultural differences as the main barrier. Communication was predominantly rated as regular by healthcare professionals, and clinical analysts revealed a significant need for communication training. Furthermore, most participants expressed a strong interest in improving communication skills. It is concluded that effective communication is crucial to strengthening trust, enhancing treatment adherence, and increasing patient satisfaction. It is recommended to implement continuous training programs, develop institutional protocols to standardize good communication practices, and prioritize cultural competence in patient care. These results highlight communication as a strategic element for promoting humanized and quality healthcare at the Municipal Hospital of Luena.

Keywords: Health Communication; Nursing; Clinical Analysis; Professional-Patient Relationship; Municipal Hospital of Luena.

INTRODUCCIÓN

A comunicação entre profissionais de saúde, pacientes e familiares é um dos pilares fundamentais para a qualidade do atendimento em ambientes hospitalares. Em especial nas práticas de enfermagem e análises clínicas, a comunicação não apenas transmite informações, mas também influencia a construção da confiança, a adesão ao tratamento e a satisfação do paciente (Santos, Desafios da Comunicação em saúde: Uma abordagem intercultural, 2019)

No contexto hospitalar, a interação eficaz é essencial para garantir a compreensão das orientações, fortalecer o vínculo terapêutico e promover o cuidado humanizado (Silva & Almeida, 2020). Contudo, diversos factores podem comprometer essa comunicação, como a falta de treinamento específico, limitações de tempo, barreiras culturais e o uso excessivo de terminologias técnicas (Medeiros, 2021).

No Hospital Municipal do Luena, essas questões assumem particular relevância diante da diversidade sociocultural da população atendida e das exigências crescentes por serviços de saúde de qualidade. Assim, entender como a comunicação impacta a confiança, a adesão terapêutica e a satisfação dos pacientes é crucial para aprimorar as práticas profissionais e otimizar os resultados em saúde.

O problema científico que orientou a investigação foi: Como a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes influencia a confiança, adesão ao tratamento e satisfação no Hospital Municipal do Luena?

Diante disso, este estudo propôs-se a: analisar a comunicação efectiva entre os profissionais de saúde-pacientes e familiares no Hospital Municipal do Luena.

A comunicação efectiva entre profissionais de saúde, pacientes e familiares é fundamental para garantir a qualidade do atendimento hospitalar. Ela contribui para o correto entendimento das informações, fortalece a confiança entre as partes e melhora a adesão ao tratamento. Apesar de sua importância, ainda existem muitas barreiras no ambiente hospitalar, como a linguagem técnica excessiva, a falta de tempo dos profissionais e as diferenças culturais entre pacientes e equipe de saúde. Esses problemas podem gerar erros de comunicação, insegurança, insatisfação e

comprometimento do cuidado. Este estudo justifica-se pela necessidade de identificar essas barreiras, avaliar como os profissionais percebem a comunicação no seu dia a dia e analisar o impacto da comunicação eficaz na satisfação dos pacientes e no relacionamento com seus familiares. Além disso, pretende propor estratégias que ajudem a melhorar a interação entre profissionais de saúde, pacientes e familiares, beneficiando a prática assistencial. Portanto, a pesquisa é relevante para promover um atendimento mais seguro, acolhedor e eficiente no ambiente hospitalar.

DESENVOLVIMENTO

O estudo será fundamentado nas teorias de comunicação interpessoal de autores como (Berlo, 1960) e (Peplau, 1952), além dos conceitos de empatia, escuta activa e ética no atendimento em enfermagem.

Comunicação Interpessoal na Saúde

A comunicação interpessoal é um elemento essencial para o cuidado em saúde, influenciando diretamente a qualidade da relação entre profissionais e pacientes. (Berlo, 1960), ao propor o modelo SMCR (Source-Message-Channel-Receiver), destacou que a eficácia comunicativa depende da competência do emissor, da clareza da mensagem, da adequação do canal e da capacidade interpretativa do receptor.

No contexto hospitalar, essa teoria ganha especial relevância, uma vez que a compreensão precisa da informação pode impactar na adesão ao tratamento, no alívio da ansiedade e na satisfação dos pacientes (Borges, 2020).

Complementarmente, (Peplau, 1952), ao desenvolver a teoria das relações interpessoais na enfermagem, estabeleceu que a comunicação é a ferramenta básica para o desenvolvimento de uma relação terapêutica. Segundo a autora, o processo comunicacional ocorre em fases - orientação, identificação, exploração e resolução, e cada etapa exige habilidades específicas para promover o crescimento do paciente e a eficácia do cuidado (Oliveira & Sousa, 2021).

As teorias de Berlo e Peplau fundamentam a importância de uma comunicação estruturada e intencional na prática clínica, indicando que a relação enfermeiro-paciente ultrapassa o simples acto de transmitir informações, sendo um processo de construção de sentido compartilhado.

Empatia, Escuta Activa e Ética na Comunicação em Enfermagem

A comunicação efectiva exige não apenas habilidades técnicas, mas também competências emocionais. A empatia é apontada como um dos pilares na construção de vínculos terapêuticos. Segundo (Decety & Fotopoulou, 2018), a empatia na saúde envolve reconhecer as emoções do outro e responder de maneira adequada, sendo fundamental para criar um ambiente de segurança emocional para o paciente.

A escuta activa é outra competência central. Segundo (Brown & Smith, 2019), escutar activamente implica em prestar atenção não apenas ao conteúdo verbal, mas também aos sinais não verbais, demonstrando interesse genuíno e respeito pelas necessidades do paciente. Na prática de enfermagem, essa habilidade contribui para a identificação precoce de desconfortos, para a promoção da autonomia do paciente e para a melhoria dos resultados terapêuticos (Silva & Araújo, 2022). A ética na comunicação, por sua vez, implica no compromisso com a veracidade, a confidencialidade e o respeito à autonomia do paciente (Beauchamp & Childress, 2019). Os princípios bioéticos devem orientar todas as interações, garantindo que a comunicação seja transparente, honesta e sensível às particularidades de cada indivíduo.

Portanto, empatia, escuta ativa e ética constituem o tripé que sustenta a comunicação efetiva em enfermagem, sendo imprescindíveis para a promoção de cuidados humanizados e de qualidade.

Comunicação Efectiva e Construção de Confiança no Contexto Hospitalar

Estudos recentes reforçam que a comunicação efectiva é determinante para a construção da confiança entre profissionais de saúde e pacientes. Segundo (Chan & Wong, 2020), a comunicação clara e empática está associada ao aumento da satisfação dos pacientes, à redução de eventos adversos e à melhora da adesão aos tratamentos.

Em hospitais, onde o ambiente é frequentemente marcado por medo, dor e incerteza, a confiança torna-se um elemento vital. De acordo com (Oliveira & Lima, 2023), a comunicação efectiva é percebida pelos pacientes como um cuidado em si mesmo, funcionando como uma intervenção terapêutica que pode reduzir a ansiedade e o estresse hospitalar.

Ainda segundo (Duarte & Cruz, 2022), práticas comunicativas baseadas na escuta activa, na linguagem compreensível e na validação das

emoções do paciente fortalecem a aliança terapêutica, aumentando o engajamento dos pacientes no seu próprio processo de recuperação.

Em especial, a pandemia da COVID-19 revelou a importância da comunicação na gestão da confiança e da informação em contextos de crise sanitária. Pesquisas apontam que a escuta activa e a comunicação transparente foram determinantes para a humanização do atendimento em um período de grande tensão emocional e isolamento social (Reis & Santos, 2021).

Assim, a comunicação efectiva não é apenas uma ferramenta técnica, mas um componente fundamental da relação de cuidado, influenciando diretamente os resultados clínicos e a experiência dos pacientes no ambiente hospitalar.

A Comunicação Efectiva entre os Profissionais de Saúde, Pacientes e Familiares

A comunicação em saúde é um processo fundamental que transcende a simples transmissão de informações, assumindo um papel central na construção de relações terapêuticas, no fortalecimento da confiança e na promoção da qualidade do atendimento. No ambiente hospitalar, a comunicação efectiva entre profissionais de saúde, pacientes e seus familiares é reconhecida como um dos pilares essenciais para a prestação de cuidados humanizados e seguros (Silva & Costa, 2020).

Barreiras Comunicacionais no Ambiente Hospitalar

Diversos factores podem comprometer a qualidade da comunicação no hospital. Barreiras como diferenças culturais, uso de jargões técnicos, limitações físicas dos pacientes (como déficit auditivo ou dificuldade de fala), carga emocional elevada e a própria estrutura organizacional são frequentemente apontadas como desafios relevantes (Schmidt & Silva, 2019). Ainda, o excesso de demandas e a pressão por produtividade podem fazer com que os profissionais não dediquem o tempo necessário para estabelecer uma comunicação efectiva.

Além disso, a falta de formação específica em habilidades comunicativas durante a formação académica dos profissionais de saúde é uma lacuna importante, contribuindo para a persistência de falhas de comunicação no atendimento (Oliveira & Sousa, 2021).

A Percepção dos Profissionais de Saúde sobre a Comunicação

Estudos indicam que, apesar de reconhecerem a importância da comunicação, muitos

profissionais de saúde ainda a tratam de maneira secundária frente a procedimentos técnicos (Freitas & Ferreira, 2018). A percepção da comunicação como uma competência clínica fundamental vem crescendo, sendo cada vez mais associada à qualidade assistencial, segurança do paciente e humanização do cuidado.

A habilidade de escuta activa, a empatia e a clareza na transmissão de informações são aspectos frequentemente valorizados pelos profissionais que compreendem a comunicação como um instrumento terapêutico (Perreira & Rocha, 2022).

Impacto da Comunicação Efectiva na Satisfação dos Pacientes e Relação com Familiares

A comunicação clara e respeitosa impacta diretamente na satisfação dos pacientes, aumentando a adesão ao tratamento, reduzindo a ansiedade e promovendo um ambiente de confiança (Fernandes & Gomes, 2020). Familiares que se sentem informados e acolhidos também apresentam maior colaboração no processo de cuidado e melhor compreensão das condutas médicas, o que contribui para a tomada de decisões compartilhadas (Costa & Silva, 2017).

Falhas na comunicação, por outro lado, podem gerar sentimentos de insegurança, medo e insatisfação, além de aumentarem o risco de eventos adversos relacionados à assistência (Leonardo & Nogueira, 2021).

Estratégias para Aprimorar a Comunicação

Para aprimorar a comunicação no ambiente hospitalar, algumas estratégias são fundamentais: a implementação de treinamentos periódicos focados em habilidades comunicativas, o estímulo ao trabalho em equipe interdisciplinar, a utilização de protocolos de comunicação estruturada, como o SBAR (Situação, Background, Avaliação, Recomendação), e a promoção de uma cultura institucional que valorize o diálogo e o acolhimento (Fischer & Costa, 2019).

O investimento na formação continuada dos profissionais, bem como a criação de espaços formais para a escuta dos pacientes e familiares, são ações estratégicas que podem contribuir para a construção de uma comunicação mais efectiva e humanizada (Alves & Barbosa, 2018).

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de natureza quantitativa, descritiva e exploratória, realizada no Hospital Municipal do Luena, província do Moxico, Angola. O estudo buscou analisar as

percepções de pacientes, familiares, profissionais de enfermagem e analistas clínicos sobre a comunicação no contexto hospitalar.

População e Amostra

A amostra foi composta por 61 participantes, distribuídos entre pacientes (16), familiares (15), profissionais de saúde (20) e analistas clínicos (10), selecionados por conveniência. Os critérios de inclusão foram: estar em atendimento ou atuação no Hospital Municipal do Luena, consentir em participar do estudo e possuir idade mínima de 18 anos. Foram excluídos indivíduos que se recusaram a responder os questionários ou que apresentavam limitações de comunicação no momento da coleta de dados.

Instrumento de Coleta de Dados

Utilizou-se um questionário estruturado, composto por questões fechadas de múltipla escolha, adaptado a cada grupo de participantes. O questionário abordou tópicos como clareza da comunicação, barreiras identificadas, qualidade percebida da comunicação e métodos preferidos de interação informacional.

Procedimentos de Coleta

A coleta de dados ocorreu entre Janeiro e Fevereiro de 2025. Os questionários foram aplicados presencialmente nas dependências do hospital, em ambientes reservados, visando garantir a privacidade e o conforto dos participantes. Todos os participantes foram informados. Aqueles que aceitaram participar da pesquisa foi lhes entregue um questionário, após 20 minutos foram recolhidos e foram excluídos todos os que não aceitaram participar na colheita de dados e aqueles que não preencheram na totalidade o questionário.

Análise dos Dados

Os dados coletados foram tabulados em planilhas eletrônicas e analisados por meio de estatística descritiva simples, com cálculo de frequências absolutas e relativas (%) utilizando o Microsoft office Word e Microsoft office Excel versão 2007. As respostas foram organizadas em gráficos para facilitar a interpretação dos resultados.

RESULTADOS

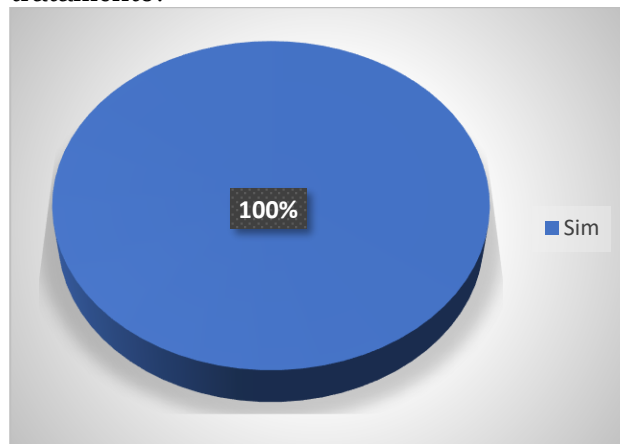
A amostra do estudo foi composta por 61 participantes, sendo 16 pacientes, 15 familiares, 20 profissionais de enfermagem e 10 analistas clínicos do Hospital Municipal do Luena. A faixa etária variou entre 12 e 56 anos, com predominância do sexo feminino (58%).

Para organizar os resultados, primeiros serão apresentados os resultados dos pacientes,

Familiares, Profissionais de Enfermagem e por fim resultados dos Analistas Clínicos

Resultados dos Pacientes

Gráfico 4.1: Você sente que os profissionais de saúde explicam claramente o seu diagnóstico e tratamento?

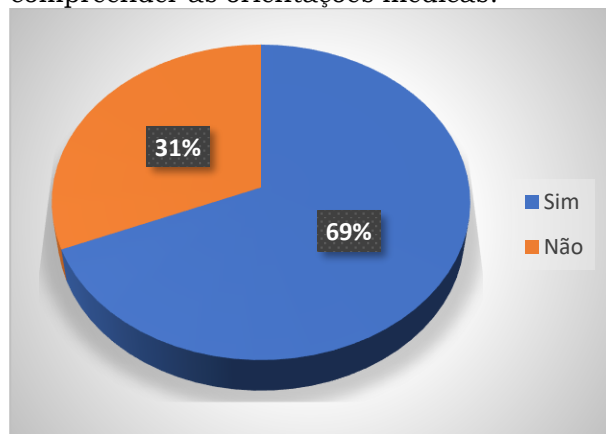


Fonte: Própria, 2025

O gráfico 4.1.1 mostra que 100% dos pacientes inqueridos responderam "Sim". Este dado indica que todos os entrevistados consideraram a comunicação dos profissionais clara no momento da transmissão do diagnóstico e das orientações sobre o tratamento.

Portanto, a unanimidade em relação à clareza das explicações dos profissionais aponta para um esforço efectivo na comunicação inicial, o que é um aspecto positivo e alinhado às boas práticas de humanização do atendimento em saúde.

Gráfico 4.1.2 Você já teve dificuldade em compreender as orientações médicas?



Fonte: Própria, 2025

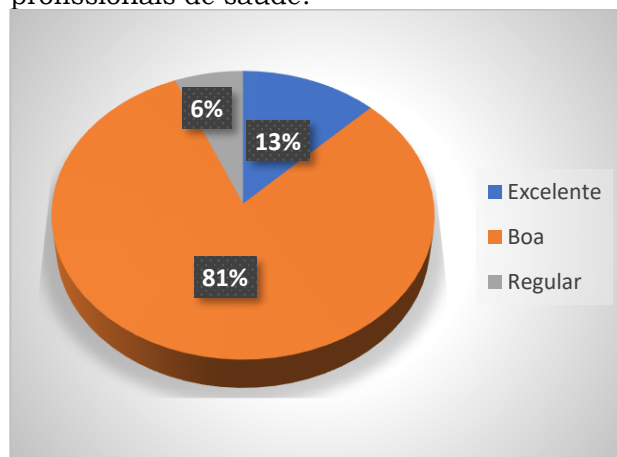
No gráfico pode se observar que no universo de 100% (16) dos inqueridos, 69% responderam sim, já ter enfrentado dificuldades para compreender orientações médicas, e 31% afirmaram não terem dificuldades em compreender as orientações médicas.

Apesar de todos afirmarem que as explicações são claras (no gráfico 2.1), uma parcela considerável (69%) relatou já ter tido dificuldade em compreender as orientações médicas, sugerindo a existência de factores adicionais que impactam a compreensão, como: vocabulário técnico, contexto emocional e nível de escolaridade podem interferir nesse processo.

Contudo, o facto de 69% dos pacientes relatarem dificuldades posteriores de compreensão evidencia que a comunicação não se esgota na clareza da mensagem inicial. Torna-se necessário: Reforçar estratégias de checagem de compreensão (ex.: pedir ao paciente para repetir as orientações); Utilizar material de apoio (folhetos, esquemas visuais) e Adequar a linguagem, considerando o nível de letramento em saúde dos pacientes.

Esse contraste também sugere a importância de capacitar continuamente os profissionais de saúde para práticas de comunicação efectiva e empática, com foco no entendimento real do paciente.

Gráfico 4.1.3. Como você avalia a empatia dos profissionais de saúde?

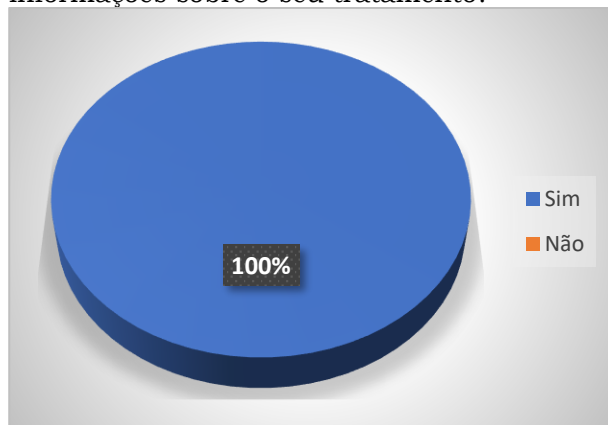


Fonte: Própria, 2025

A pergunta "Como você avalia a empatia dos profissionais de saúde?" Visualiza-se no gráfico que num total de 100%, 81% classificaram como Boa; 13% classificaram como Excelente e 6% classificaram como Regular.

Esses resultados mostram que, embora a maioria dos pacientes reconheça uma boa prática de empatia, há espaço para melhorias, especialmente para elevar o número de avaliações "Excelente". A presença de avaliações "Regular" (6%) alerta para a necessidade de ações focadas em: Capacitação em comunicação empática; Desenvolvimento de habilidades de escuta activa e Sensibilização para o impacto emocional do atendimento no paciente.

Gráfico 4.1.4 Você gostaria de receber mais informações sobre o seu tratamento?



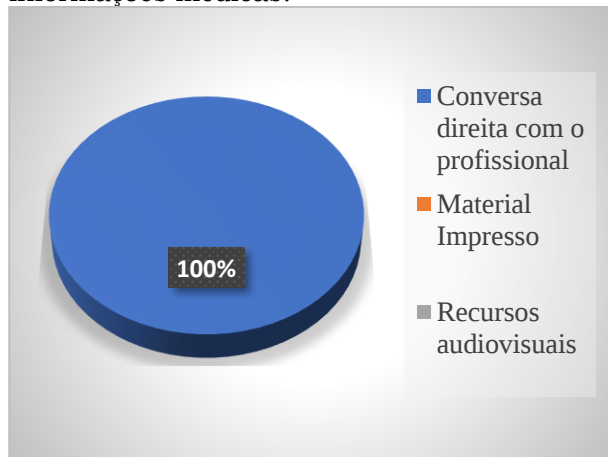
Fonte: Própria, 2025

Quanto à pergunta "Você gostaria de receber mais informações sobre o seu tratamento?", 100% dos pacientes responderam "Sim".

Todos os participantes demonstraram interesse em receber mais informações sobre seu tratamento, destacando a importância da educação em saúde como estratégia para o empoderamento do paciente.

O desejo unânime por mais informações sugere que, embora a comunicação inicial seja considerada clara, há uma necessidade latente de aprofundamento das orientações médicas, aumentando a autonomia e a segurança dos pacientes no seu próprio tratamento.

Gráfico 4.1.5. Como você prefere receber informações médicas?



Fonte: Própria, 2025

No gráfico vê-se que a totalidade dos inquiridos prefere receber orientações por meio de conversa directa com o profissional de saúde, o que reforça a necessidade de fortalecer o vínculo interpessoal e a escuta ativa no ambiente clínico.

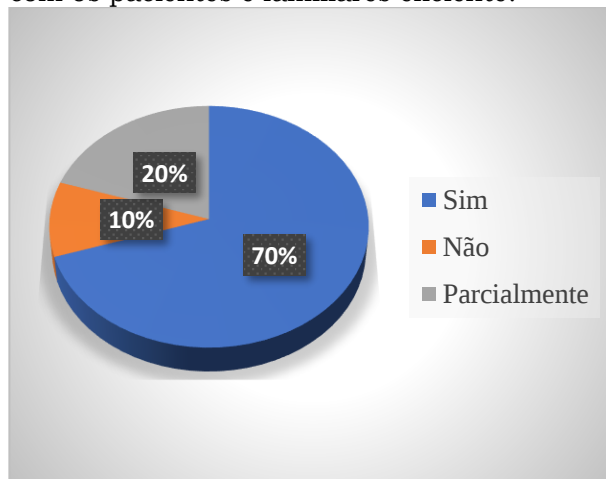
Portanto, a escolha unânime pela conversa direta demonstra que: A comunicação verbal e

personalizada é altamente valorizada; A relação humana no atendimento é essencial para a percepção de segurança e confiança e Materiais complementares (impresso ou audiovisual) podem ser úteis, mas não substituem o diálogo pessoal.

A maioria dos pacientes (75%) relatou que a comunicação com os profissionais de saúde foi satisfatória, enquanto 25% consideraram-na apenas parcialmente eficaz. Os pacientes destacaram a comunicação verbal direta como o principal meio de interação, e as principais dificuldades relatadas foram o uso de linguagem técnica e a falta de informações completas. Este dado reforça que a actuação dos profissionais de saúde deve ser centrada na comunicação direta, respeitando o tempo de escuta e interação com cada paciente.

4.2 Resultados dos Profissionais de Enfermagem

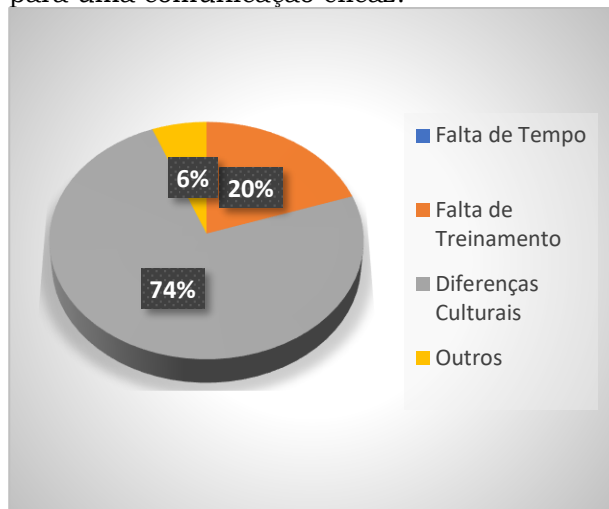
Gráfico 4.2.1 Você considera a comunicação com os pacientes e familiares eficiente?



Fonte: Própria, 2025

A maioria dos profissionais de enfermagem (70%) acredita que consegue explicar claramente diagnóstico e tratamento, mas 30% reconhecem dificuldades (20% parcialmente e 10% afirmam que não conseguem). Esse dado sugere a necessidade de fortalecer práticas de comunicação mais assertivas.

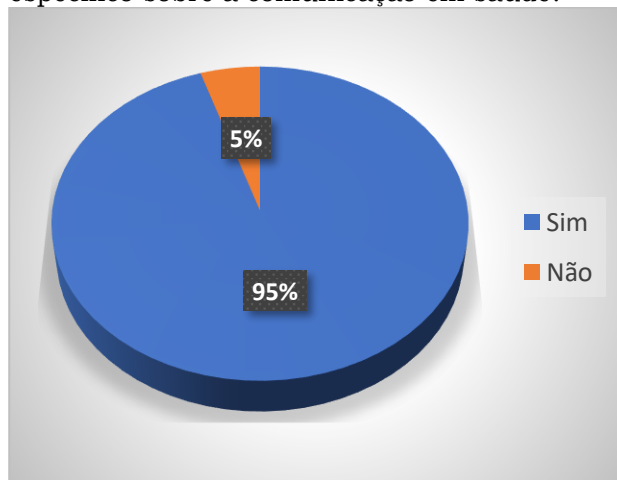
Gráfico 4.2.2 Quais são as principais barreiras para uma comunicação eficaz?



Fonte: Própria, 2025

Observa-se no gráfico que a diferença cultural foi apontada por 75% dos profissionais como a principal barreira, evidenciando a importância de programas de treinamento voltados para a competência cultural e sensibilidade às diversas realidades dos pacientes.

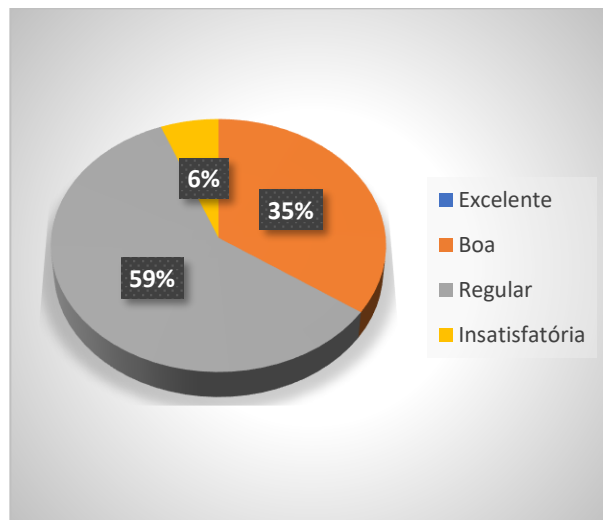
Gráfico 4.2.3 Você recebeu treinamento específico sobre a comunicação em saúde?



Fonte: Própria, 2025

Visualiza-se no gráfico que, praticamente todos os profissionais reconhecem a importância de aprimorar a comunicação, reforçando a necessidade de implementar estratégias contínuas de capacitação em comunicação em saúde.

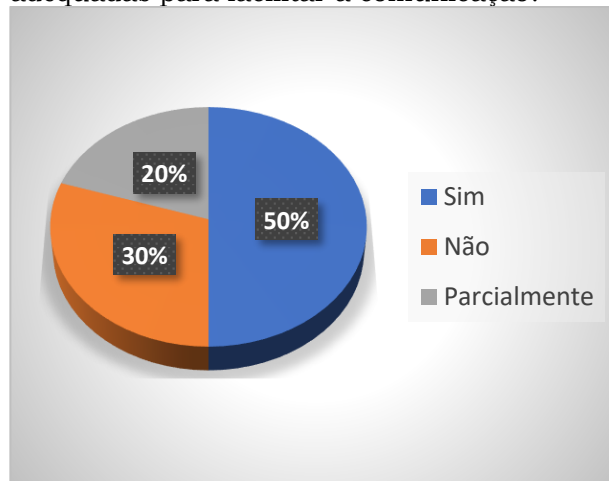
Gráfico 4.2.4 Como você avalia a clareza das informações transmitidas aos pacientes?



Fonte: Própria, 2025

O gráfico apresenta que, a maioria se autoavalia como "regular" (60%), o que indica consciência sobre limitações na prática comunicativa. A inexistência de avaliações "excelentes" também evidencia espaço para melhorias significativas.

Gráfico 4.2.5 O hospital fornece ferramentas adequadas para facilitar a comunicação?



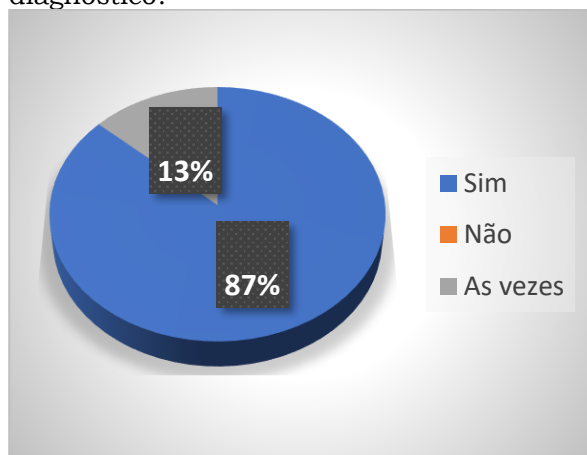
Fonte: Própria, 2025

Apresenta-se no gráfico, que a Metade dos profissionais (50%) afirma precisar de formação adicional em comunicação. Esse dado é relevante para justificar a criação de programas educativos e workshops específicos para o aprimoramento da comunicação em contextos hospitalares.

Dos profissionais de enfermagem, 70% consideraram que conseguem comunicar-se de forma eficaz com os pacientes. Como principal desafio, 75% indicaram as diferenças culturais. A avaliação da qualidade da comunicação mostrou que 60% dos profissionais classificaram-na como regular, 35% como boa e apenas 5% como insatisfatória.

Resultados dos Familiares

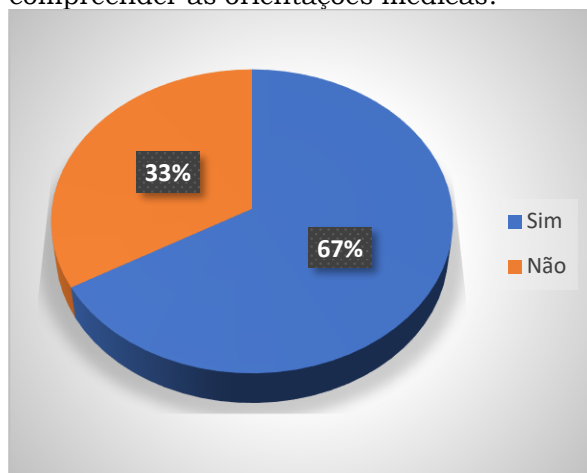
Gráfico 4.3.1 Você sente que os profissionais de saúde explicam claramente o seu diagnóstico?



Fonte: Própria, 2025

A grande maioria (87%) dos familiares afirma receber informações claras sobre o estado de saúde dos seus entes, mostrando um resultado positivo. No entanto, os 13% que responderam "às vezes" indicam que ainda há espaço para melhorias na consistência e na clareza das informações transmitidas.

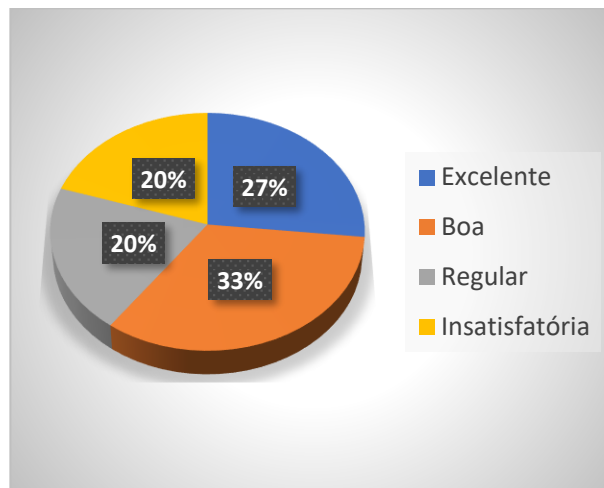
Gráfico 4.3.2 Você já teve dificuldade em compreender as orientações médicas?



Fonte: Própria, 2025

Embora a maioria se sinta confortável para fazer perguntas, 33% dos familiares afirmaram que não sentem essa liberdade. Isso aponta para uma necessidade de reforçar um ambiente mais acolhedor e aberto para diálogo.

Gráfico 4.3.3 Como você avalia a empatia dos profissionais de saúde?

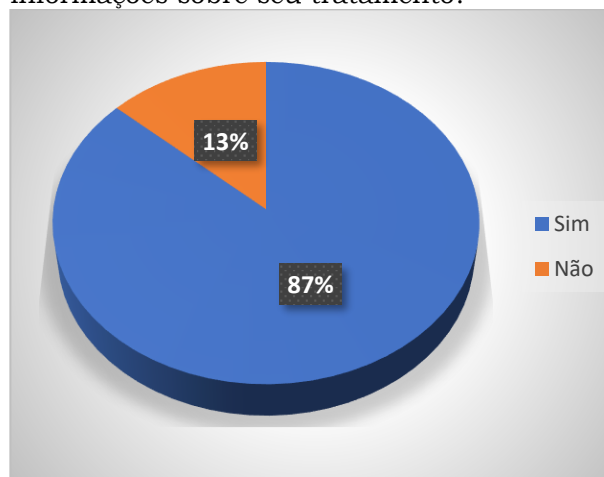


Fonte: Própria, 2025

O gráfico mostra que no universo de 15 (100%) dos inqueridos, 5 (33%) afirmaram de boa, 4 (27%) excelente e enquanto que 3 (20%) Regular e Insatisfatória.

Somando "excelente" e "boa", (9) 60% dos familiares avaliaram positivamente a atenção recebida. Contudo, 40% dos respondentes classificaram como "regular" ou "insatisfatória", um percentual significativo que sugere a necessidade de melhorias no atendimento e no acolhimento das famílias.

Gráfico 4.3.4 Você gostaria de receber mais informações sobre seu tratamento?

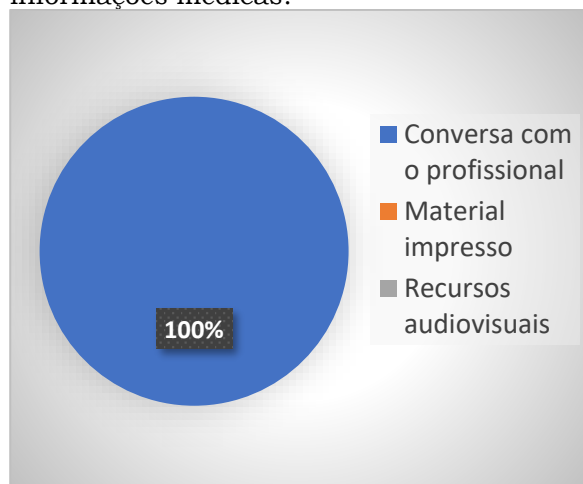


Fonte: Própria, 2025

No gráfico apresenta-se que 13 (87%) responderam Sim gostariam de receber mais informações sobre seu tratamento enquanto que 2 (13%) Não.

A esmagadora maioria gostaria de ter acesso a mais informações sobre o tratamento dos seus familiares, indicando uma forte demanda por maior transparência e comunicação activa.

Gráfico 4.3.5 Como você prefere receber informações médicas?



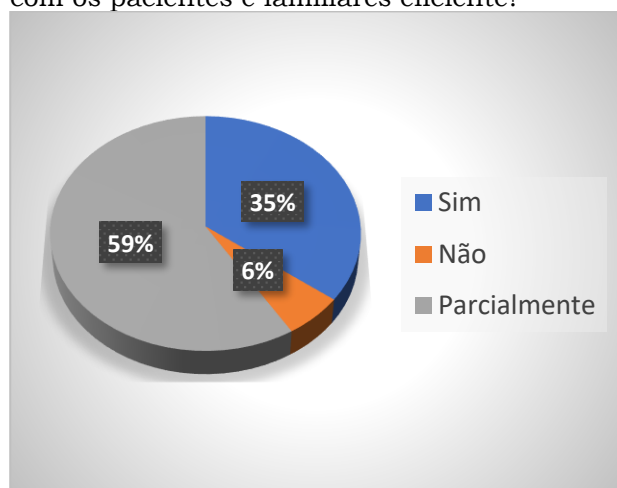
Fonte: Própria, 2025

O gráfico mostra que todos os familiares (100%) preferem a conversa direta como meio de comunicação com os profissionais, evidenciando a importância de uma comunicação pessoal, empática e clara, e reforçando o padrão observado também entre os pacientes.

Entre os familiares, 86% afirmaram sentir-se bem informados pelos profissionais de saúde. A comunicação direta foi o recurso mais utilizado (100%), não sendo mencionados materiais impressos ou audiovisuais. No entanto, 20% dos familiares apontaram que, em algumas ocasiões, a comunicação foi apenas parcial ou insuficiente.

Resultados dos Analistas Clínicos

Gráfico 4.4.1 Você considera a comunicação com os pacientes e familiares eficiente?

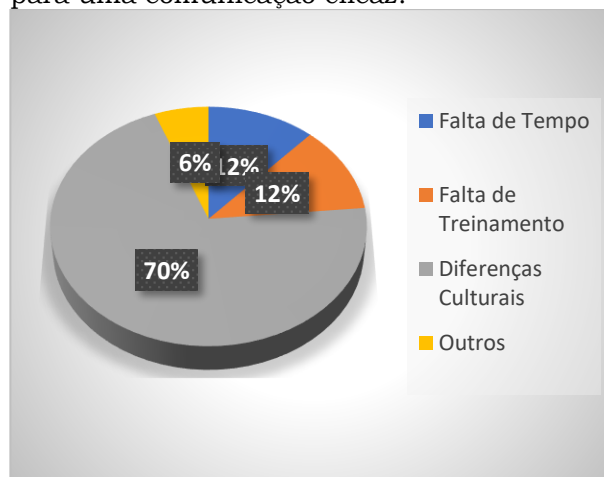


Fonte: Própria, 2025

Quanto a comunicação com os pacientes e familiares, observa-se no gráfico 59% considera parcialmente eficiente a comunicação com os pacientes e familiares,

enquanto que 35% considera sim e 6% não. Portanto a maioria dos analistas clínicos (59%) considera que realiza uma comunicação apenas parcial. Este resultado revela uma percepção de fragilidade na transmissão de informações, o que pode comprometer a qualidade da assistência.

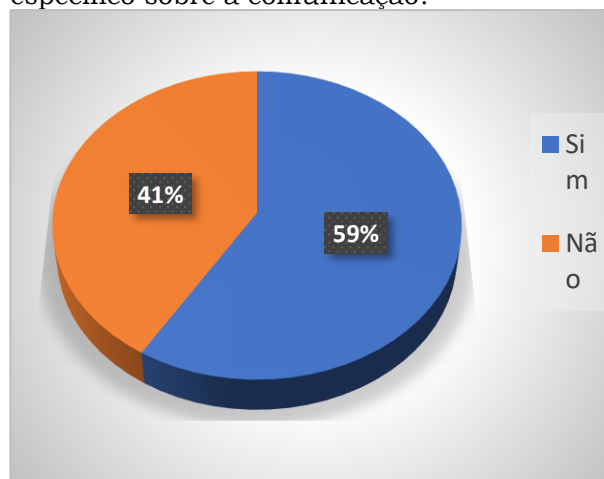
Gráfico 4.4.2 Quais são as principais barreiras para uma comunicação eficaz?



Fonte: Própria, 2025

Quanto as principais barreiras para uma comunicação eficaz, o gráfico mostra que 12 (71%) afirmaram a diferenças culturais, enquanto 2 (12%) Falta de tempo e falta de treinamento e 1 (6%) Outros que não foi mencionado. Logo as diferenças culturais foram apontadas como a principal barreira na comunicação (70%), reforçando o que já foi observado com outros profissionais de saúde.

Gráfico 4.4.3 Você recebeu treinamento específico sobre a comunicação?

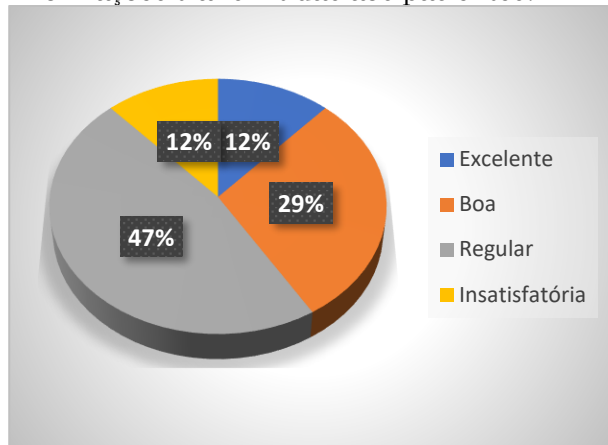


Fonte: Própria, 2025

Quanto ao treinamento específico sobre a comunicação, observa-se no gráfico que 10 (59%) responderam Sim terem recebido treinamento específico sobre comunicação, enquanto 7 (41%) Não. Apesar da maioria se

sentir preparada, um número relevante (41%) ainda relata dificuldades, indicando necessidade de reforço em treinamento.

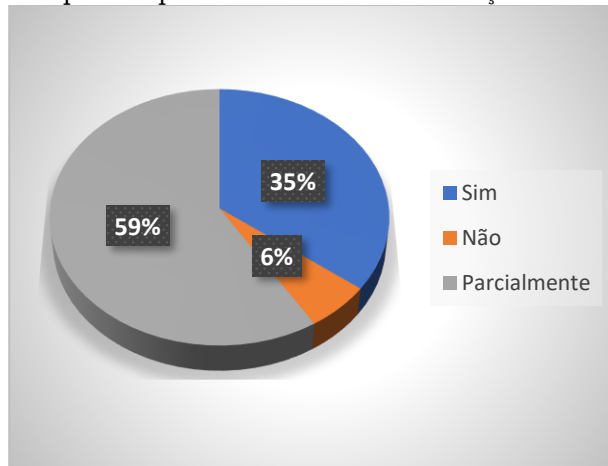
Gráfico 4.4.4 Como você avalia a clareza das informações transmitidas aos pacientes?



Fonte: Própria, 2025

Quanto a avaliação a clareza das informações transmitidas aos pacientes 2 (12%) afirmaram excelente, 5 (29%) Boa, 8 (47%) Regular 2 (12%) e Insatisfatória. Portanto, quase metade (47%) dos analistas avaliam sua comunicação como "regular" e outros 12% como "insatisfatória", mostrando que há espaço significativo para aprimoramento.

Gráfico 4.4.5 O hospital fornece ferramentas adequadas para facilitar a comunicação?



Fonte: Própria, 2025

Quanto a ferramenta para facilitar a comunicação, no gráfico observa-se que 6 (35%) afirmaram sim, que o hospital oferece ferramentas para facilitar a comunicação, enquanto que 10 (59%) Parcialmente e 1 (6%) Não. Logo uma grande maioria manifesta interesse (parcial ou total) em receber treinamento específico para melhorar a comunicação de resultados laboratoriais.

Entre os analistas clínicos, apenas 35% afirmaram se comunicar plenamente de forma eficiente, enquanto 60% admitiram uma comunicação apenas parcial. As principais barreiras apontadas foram diferenças culturais (70%) e falta de treinamento (20%). Quanto à qualidade da comunicação, 50% a consideraram regular, 20% boa, e 20% insatisfatória.

De forma geral, os resultados indicam que, embora a comunicação seja reconhecida como essencial por todos os grupos, há limitações importantes associadas às diferenças culturais e à necessidade de capacitação específica. Tanto pacientes quanto familiares valorizam a comunicação clara e direta, reforçando a necessidade de estratégias de aperfeiçoamento da interação profissional-paciente.

DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo evidenciam a importância da comunicação eficaz no contexto hospitalar, em especial nas práticas de enfermagem e análises clínicas. A comunicação direta, apontada como principal meio de interação entre profissionais, pacientes e familiares, foi reconhecida como elemento central para a confiança, adesão ao tratamento e satisfação dos usuários do Hospital Municipal do Luená.

Os dados mostraram que, embora a maioria dos pacientes (75%) e familiares (86%) perceba a comunicação de maneira satisfatória, ainda existem lacunas que comprometem a eficácia dessa interação, como o uso de linguagem técnica e informações incompletas. Esses achados corroboram estudos prévios (Silva, Almeida, 2020; Medeiros et al., 2021) que apontam que a clareza da linguagem e a empatia são determinantes para a efetividade da comunicação em saúde.

Entre os profissionais de saúde, as principais barreiras identificadas foram as diferenças culturais (75% entre enfermeiros e 70% entre analistas clínicos), alinhando-se ao que aponta (Santos et al. 2019), que destacam a diversidade cultural como desafio para a comunicação centrada no paciente. Além disso, a percepção majoritária de que a comunicação é "regular" reforça a necessidade de estratégias contínuas de formação e treinamento.

É relevante notar que a ausência de recursos complementares, como materiais impressos e audiovisuais, também pode limitar a compreensão de informações pelos pacientes e familiares, sobretudo em contextos com baixo nível de letramento em saúde (Organization, 2013).

Esses resultados respondem diretamente ao problema científico proposto: a comunicação influência de maneira significativa a confiança, a adesão terapêutica e a satisfação dos pacientes no Hospital Municipal do Luena. A comunicação ineficaz pode gerar insegurança, má interpretação das orientações e baixa adesão ao tratamento, enquanto a comunicação clara e adaptada promove o fortalecimento da relação profissional-paciente. Portanto, torna-se imprescindível a implementação de programas de capacitação permanente em comunicação em saúde, sensíveis às especificidades culturais da população local. Além disso, recomenda-se o uso de materiais educativos e estratégias de comunicação mais acessíveis, fortalecendo o cuidado centrado na pessoa e potencializando os resultados assistenciais.

CONCLUSÃO

O presente estudo permitiu evidenciar que a comunicação entre profissionais de saúde, pacientes e familiares no Hospital Municipal do Luena exerce papel central na construção da confiança, na adesão ao tratamento e na satisfação dos usuários.

Apesar da comunicação direta ser o principal meio utilizado, persistem barreiras importantes, como as diferenças culturais e a falta de treinamento específico em comunicação terapêutica. Essas limitações contribuem para uma percepção regular da qualidade comunicacional tanto por parte dos profissionais quanto dos pacientes e familiares. Diante dos resultados, destaca-se a necessidade de investir em programas de formação contínua que desenvolvam competências comunicativas adaptadas à realidade sociocultural da população atendida. Estratégias como o uso de linguagem simples, maior atenção às diferenças culturais e introdução de materiais de apoio (visuais e escritos) podem potencializar a eficácia da comunicação e fortalecer a relação profissional-paciente.

Portanto, para promover um atendimento mais humanizado e eficiente, é essencial considerar a comunicação como elemento estratégico na prática da enfermagem e análises clínicas, garantindo um ambiente de cuidado seguro, acolhedor e centrado nas necessidades dos pacientes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, R. R., & Barbosa, M. A. (2018). Comunicação e cuidado em saúde: reflexões para a prática. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(6), 2849-2852. <https://doi.org/10.1590/00347167-2017-0384>.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics* (8th ed.). Oxford University Press.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Borges, L. A. (2020). Comunicação interpessoal em saúde: desafios e perspectivas. *Revista de Enfermagem Contemporânea*, 56-64, 9(2).
- Brown, J., & Smith, R. (2019). Active listening and patient-centered communication: improving outcomes. *Patient Education and Counseling*, 102(8), 1357-1363.
- Chan, E. A., & Wong, F. (2020). Using narrative inquiry and ethnography to understand the impact of communication on patient safety in hospitals. *International Journal of Nursing Studies*, 109, 103672.
- Costa, S. F., & Silva, R. C. (2017). Comunicação entre profissionais de saúde, pacientes e familiares: uma revisão integrativa. *Revista de Enfermagem UFPE On Line*, 11(6), 2486-2495. <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v11i6a23120p2486-2495-2017>.
- Decety, J., & Fotopoulou, A. (2018). Why empathy has a beneficial impact on others in medicine: unifying theories. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*, 12, 52.
- Duarte, S., & Cruz, J. P. (2022). Comunicação efetiva no ambiente hospitalar: uma revisão integrativa. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75(1), e20210105.
- Fernandes, M. A., & Gomes, A. M. (2020). A comunicação eficaz no atendimento em saúde: importância e desafios. *Saúde e Sociedade*, 29(3), e190509. <https://doi.org/10.1590/S010412902020190509>.
- Fischer, F. M., & Costa, C. S. (2019). Comunicação em saúde: um enfoque estratégico para a melhoria da assistência. *Interface . Comunicação, Saúde, Educação*, 23, e180494. <https://doi.org/10.1590/interface.180494>.
- Freitas, G. F., & Ferreira, M. A. (2018). Comunicação entre equipe de saúde e pacientes: percepção dos profissionais. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, 10(1), 110-115. <https://doi.org/10.9789/2175-5361.2018.v10i1.110-115>.

- Leonardo, D. F., & Nogueira, L. T. (2021). Falhas de comunicação e sua relação com eventos adversos em hospitais. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 74(1), 20200625. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0625>.
- Medeiros, M. O. (2021). A comunicação como Ferramenta essencial para o cuidado humanizado em enfermagem. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 74(2).
- Oliveira, E. S., & Sousa, C. S. (2021). Educação em Saúde: a comunicação como ferramenta de cuidado. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, [https://doi.org/10.25248/reas.e7558.2021,13\(4\),7558](https://doi.org/10.25248/reas.e7558.2021,13(4),7558).
- Oliveira, R. S., & Lima, M. C. (2023). Comunicação em enfermagem: estratégias para o fortalecimento da confiança do paciente. *Saúde Coletiva*, 13(2), 88-97.
- Organization, W. H. (2013). Health literacy: The solid facts. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe.
- Peplau, H. E. (1952). *Interpersonal relations in nursing: A conceptual frame of reference for psychodynamic nursing*. G.P. Putnam's Sons.
- Perreira, M. L., & Rocha, L. P. (2022). Comunicação terapêutica: percepção dos profissionais de saúde em ambiente hospitalar. *Revista Interdisciplinar de Ciências da Saúde*, 9(2), 45-52.
- Reis, L. A., & Santos, M. F. (2021). Comunicação em tempos de pandemia: desafios e lições aprendidas. *Comunicação e Saúde*, 12(1), 5-12.
- Santos, E. M., & Ribeiro, M. A. (2019). Desafios da comunicação em saúde: uma abordagem intercultural. *Revista de Saúde Pública*, 53(1), 74. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001065>.
- Schmidt, D., & Silva, A. C. (2019). Barreiras e facilitadores da comunicação entre equipe de saúde e pacientes em ambiente hospitalar. *Revista de Enfermagem Contemporânea*, 8(2), 201210.
- Silva, A. C., & Costa, S. F. (2020). Comunicação em saúde: desafios e perspectivas na assistência hospitalar. *Revista Enfermagem Atual In Derme.*, 94(27), 021021.
- Silva, D. L., & Araújo, E. M. (2022). A prática da escuta ativa na enfermagem: impactos na qualidade da assistência. *Cadernos de Saúde Pública*, 38(5), 00123421.
- Silva, R. d., & Almeida, L. R. (2020). Competências comunicativas do profissional de saúde na promoção da adesão ao tratamento. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, 25(5), 1781-1790. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020255.07462018>.