



COMUNICAÇÃO EM SAÚDE E SUA IMPORTÂNCIA PARA O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

LUIZ GUILHERME LINDEMANN¹; ROSANI MANFRIN MUNIZ²; DÉBORA EDUARDA DUARTE DO AMARAL³; JANAINA BAPTISTA MACHADO⁴; ALINE DA COSTA VIEGAS⁵; LILIAN MOURA DE LIMA SPAGNOLO⁶

¹Universidade Federal de Pelotas – luguilindemann@hotmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – romaniz@terra.com.br

³Universidade Federal de Pelotas – deboraamarallp@gmail.com

⁴Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Janainabmachado@hotmail.com

⁵Universidade Federal de Pelotas – alinecviegas@hotmail.com

⁶Universidade Federal de Pelotas – lima.lilian@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

O conceito de comunicação se mostra importante para o entendimento de várias temáticas. Por definição do dicionário Michaelis de língua portuguesa, comunicação é o ato que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre o transmissor e o receptor, podendo ser realizada através da linguagem oral, escrita ou gestual, ou seja, é a transmissão de informações de um ponto para outro (GREGORIM, 2018).

Quando se traz o conceito para a área da saúde, pode-se dizer que a comunicação é considerada importante para a qualidade da tomada de decisão no Sistema Único de Saúde (SUS) e para o desenvolvimento de ações e programas de saúde. A comunicação deve ser feita de forma organizada, para que reflita em um processo que responda às demandas dos usuários dos serviços de saúde (NARDI *et al.*, 2018a).

Para TEIXEIRA (2004), a comunicação em saúde diz respeito a utilização de estratégias de comunicação para informar e para influenciar as decisões dos indivíduos e das comunidades, dos profissionais e serviços de saúde, tendo como base promoverem saúde, tornando o conceito de comunicação um tema transversal em saúde e com relevância em contextos muito diferentes.

Vale ressaltar que elaborar estratégias de comunicação e interação com profissionais de outros serviços da rede se mostra importante, uma vez que a ideia principal é a busca espontânea das ações de cuidados, para que se possa atender ao usuário de forma integral (NUNES; KANTORSKI; COIMBRA, 2016).

Dessa forma, com o objetivo de identificar e caracterizar as produções científicas a cerca da temática de comunicação em saúde, elaborou-se a seguinte questão de revisão: Quais as produções bibliográficas a cerca da comunicação em saúde e sua importância para o atendimento aos usuários nos serviços de saúde?

2. METODOLOGIA

Para responder a questão e levantar dados sobre a temática, foi utilizada a revisão narrativa de literatura, a qual trata-se de um método no qual não há a definição de critérios explícitos para pesquisa, sendo que a seleção dos artigos é feita de forma arbitrária, apresentando uma pesquisa mais ampla quando comparada, por exemplo, com uma revisão integrativa. Na revisão narrativa o autor pode incluir documentos de acordo com sua necessidade, não havendo a preocupação em esgotar todas as fontes de informação (CORDEIRO *et al.*, 2007).

Os artigos de uma revisão narrativa são publicações amplas, apropriadas para descrever e discutir o desenvolvimento de um determinado assunto, sob o ponto de vista teórico ou contextual. Esse tipo de revisão tem um papel fundamental para a educação continuada, pois permite adquirir e atualizar o conhecimento sobre uma temática específica (ROTHER, 2007).

Para esta revisão, foram utilizadas a base de dados do Google acadêmico e a base do portal de teses e dissertações da CAPES, além de livros e manuais técnicos. O levantamento foi realizado nos meses de outubro de 2019 a fevereiro de 2020, utilizando as palavras chaves: câncer de mama, linha de cuidado e comunicação em saúde. Foram considerados para fazer parte da revisão, estudos com seres humanos, estudos em língua inglesa, portuguesa e espanhola, artigos, teses, dissertações, dos anos de 2010 a 2019.

Vale ressaltar, que para esta revisão, foram respeitados os preceitos do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem de 2017 (COFEN, 2017), em se tratando de estudo bibliográfico, com artigos científicos de acesso público, não é necessária a apreciação ética por Comitê de Ética em Pesquisa (CEP).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta revisão, foram encontrados 191 artigos relacionados a temática nas bases, bem como sete dissertações de mestrado e duas teses de doutorado, além de manuais técnicos e outros artigos impressos. Assim, Após a seleção dos artigos mais relevantes e leitura de materiais, foram elencadas duas categorias para apresentação neste trabalho, sendo eles comunicação em saúde e a importância da comunicação para o processo de trabalho em saúde.

Comunicação em saúde

A comunicação em saúde é um dos pontos considerados essenciais para o desenvolvimento de ações que envolvem a gestão da informação para a tomada de decisões no SUS, envolvendo a população, profissionais e os gestores de saúde (NARDI et al., 2018b). Assim, ao se pensar comunicação em saúde é imprescindível que esta seja ordenadora do modelo de atenção a saúde e que sejam desenvolvidas por gestores, visando ações comprometidas com a equidade e integralidade, atendendo às necessidades e demandas dos cidadãos (PITTA; MAGAJEWSKI, 2000).

NORMAN e TESSER (2015) pontuam que o uso de novas tecnologias de informação e comunicação em saúde tem crescido nas últimas décadas, como por exemplo, o uso de e-mail, que auxilia na tomada de decisão de gerentes e gestores, contribuindo para a questão da produção do conhecimento em redes e ampliando os canais de comunicação para acesso aos serviços de saúde. COSTA et al. (2014), trazem que a comunicação em saúde entre serviços é considerado fundamental para a constituição e a operação de diferentes formas de cuidado. Essa articulação em rede rompe com o conceito de centralidade de cuidados, oferecendo flexibilidade aos serviços, a fim de gerar melhores resultados da atenção.

Assim, considerando o elevado número de condições crônicas em saúde que exigem acompanhamentos contínuos, torna-se imprescindível haver comunicação entre profissionais e serviços de saúde, a fim de atender as necessidades dos usuários de forma integral em todos os pontos da RAS (MENDES, 2011).

A importância da comunicação para o atendimento aos usuários nos serviços de saúde

Para que se realize o atendimento do usuário de forma integral, tem-se a necessidade de manter um efetivo sistema de comunicação entre os sistemas de referência e contra referência para viabilizar seus fluxos entre as diversas esferas



que os compõem, garantindo uma organização racional dos fluxos e contra fluxos de informações, produtos e pessoas, permitindo um processo dinâmico ao longo dos pontos de atenção (MENDES, 2011). O sistema de referência e contra referência no âmbito da saúde pode ser entendido como o encaminhamento de usuários de acordo com o nível de complexidade requerido para resolver seus problemas de saúde, bem como o retorno desse usuário para a unidade de origem. Esse sistema diz respeito a uma rede hierarquizada e integrada de cuidados e serviços que começa na atenção básica, considerada a porta de entrada do sistema, e estende-se até às estruturas de média e alta complexidade, proporcionando o fluxo orientado dos pacientes (DIAS, 2010).

Porém, muitas vezes, na prática do trabalho observa-se uma dificuldade de comunicação entre os profissionais dos diferentes serviços de saúde, fazendo com que instituições tenham demandas numericamente divergentes de atendimento. Tal fator acaba gerando sobrecarga em determinado ponto da rede, sendo que essa demanda poderia ser realocada para outro serviço com vagas disponíveis (MORI, 2013). Muitas dessas dificuldades estão ligadas ao planejamento da comunicação em saúde, que ocorrem muitas vezes devido a dificuldades logísticas das ações de comunicação, número reduzido dos profissionais, descontinuidade das ações, dificuldades de atenção à demanda cotidiana e ausência de dados sobre resultados das estratégias adotadas (NARDI, 2018a).

Desse modo, para assegurar a qualidade da assistência dos usuários, devem-se considerar as relações interpessoais no processo de cuidado, assegurando que o usuário perpassasse esses níveis de atenção e tenha suas necessidades em saúde sanadas (RODRIGUES, 2013). O compartilhamento de informações entre os diferentes serviços de saúde se mostra importante para garantia do atendimento integral devendo haver integração organizada e articulada entre os serviços, tendo como base a atenção primária à saúde, entendida como entrada preferencial e coordenadora do cuidado (BOUSQUAT et al., 2017).

4. CONCLUSÕES

A partir dessa revisão, foi possível alcançar o objetivo proposto e identificar o que existe produzido na literatura em relação à comunicação em saúde e sua importância para o atendimento aos usuários nos serviços de saúde. Destaca-se em relação aos achados, que o termo comunicação em saúde é muito amplo, porém é essencial para a organização dos serviços de saúde.

Outro fator importante, é que para o atendimento aos usuários ser feito de forma integral, é necessário que a comunicação em saúde seja feita de forma efetiva, ligando os diferentes pontos da RAS, tendo como objetivo assegurar a assistência em todos esses pontos.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOUSQUAT, A et al. Atenção primária à saúde e coordenação do cuidado nas regiões de saúde: perspectiva de gestores e usuários. **Ciência e saúde coletiva**. Rio de Janeiro – RJ. v.22, n.4, p.1141-1154, 2017.

CORDEIRO, A. M; et al. Revisão sistemática: uma revisão narrativa. **Revista Colégio Brasileiro de Cirurgiões**. Rio de Janeiro – RJ. v. 34, n. 6, p. 428-431, 2007.

COSTA, J.P; *et al.* Resolubilidade do cuidado na atenção primária: articulação multiprofissional e rede de serviços. **Saúde em Debate**. Rio de Janeiro – RJ. v. 38, n. 103, p. 733-743, 2014.

DIAS, C.F. **O sistema de referência e contrarreferência na estratégia saúde da família no município de Bauru: perspectiva dos gestores**. 2010. 228f. Dissertação (Mestrado profissional em enfermagem). Faculdade de Medicina de Botucatu. Universidade Estadual Paulista, 2010.

GREGORIM, C.O. **Michaelis: Português Gramática Prática**. 4ª Ed. Melhoramentos: Porto Alegre, 2018.

MENDES, E.V. As redes de atenção a saúde. 2 ed. **Organização Pan-Americana de Saúde**. 2011. 549p.

MORI, N.L.R. **Rede de atenção ao câncer de mama: a busca da integralidade na organização do sistema de referência e contra referência**. 2013. 108 f. Dissertação (Mestrado em medicina). Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – UNESP.

NARDI, A.C.F; SOARES, R.A.S; MENDONÇA, A.V.M; SOUSA, M.F. Comunicação em saúde: um estudo do perfil e da estrutura das assessorias de comunicação municipais em 2014-2015. **Epidemiologia e serviços de saúde**. Brasília – DF. v.27, n.3, p.1-10, 2018a.

NARDI, A.C.F; BRITO, P.T; ALBARADO, A.J; PRADO, E.A.J; ANDRADE, N.F; SOUSA, M.F; MENDONÇA, A.V.B. comunicação em saúde no brasil: um estudo exploratório na rede COSEMS das secretarias municipais de saúde. **Revista de saúde pública do Paraná**. Curitiba – PR. v.1, n.2, p.13-22, 2018b.

NORMAN, A.H; TESSER, C.D. Acesso ao cuidado na Estratégia Saúde da Família: equilíbrio entre demanda espontânea e prevenção/promoção da saúde. **Saúde e Sociedade**. São Paulo – SP. v.24, n.1, p.165-179, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v24n1/0104-1290-sausoc-24-1-0165.pdf>> Acesso em 17 out. 19

NUNES, C.K; KANTORSKI, L.P; COIMBRA, V.C.C. Interfaces entre serviços e ações da rede de atenção psicossocial às crianças e adolescentes. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. Porto Alegre – RS. v.37, n.3, p.1-8, 2016.

PITTA, A.M.R; MAGAJEWSKI, F.R.L. Políticas nacionais de comunicação em tempos de convergência tecnológica: uma aproximação ao caso da Saúde. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**. Botucatu – SP. v.4, n.7, p.61-70, 2000.

RODRIGUES, J. S. M et al. O atendimento por instituição pública de saúde: percepção de famílias de doentes com câncer. **Saúde em Debate [online]**. Rio de Janeiro – RJ. v.37, n.97, p. 270-280, 2013.

ROTHER, E. T. Revisão sistemática X revisão narrativa. **Acta Paulista de Enfermagem**. São Paulo – SP. v. 20, n. 2, p. 1-2, 2007.

TEIXEIRA, J.A.C. Comunicação em saúde: Relação Técnicos de Saúde - Utentes. **Análise Psicológica**. Lisboa. v.22, n.3, p.615-620, 2004 .