

A efetividade da comunicação médica para a qualidade do atendimento ao paciente

Maria Eduarda Marcelino Araujo¹; 0009-0002-3267-9241

Gabriel Alves Escobar¹; 0009-0005-7007-6777

Aline Rodrigues Gomes¹; 0000-0003-1224-1816

*1 – UniFOA, Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ.
aline.gomes@foa.org.br (contato principal)*

Resumo: Esse estudo tem o objetivo de analisar os fatores e estratégias que influenciam na relação médico-paciente, destacando práticas de comunicação positivas e negativas. O estudo foi desenvolvido por meio de revisão sistemática da literatura, com a utilização das bases de dados eletrônicas SciELO, PubMed e UpToDate, com filtro temporal, restringindo a busca a artigos publicados entre os anos de 2010 e 2024, com o objetivo de assegurar a atualidade e relevância das evidências selecionadas. Verificou-se a relevância de incluir comunicação de más notícias na formação médica, a eficácia de intervenções educacionais voltadas à comunicação médico-paciente. Observou-se também o impacto direto da comunicação na adesão ao plano terapêutico e superioridade em métodos educativos não tradicionais para abordar o tema. Foi possível concluir, portanto que a comunicação efetiva influencia diretamente a satisfação dos pacientes, adesão após tratamento e desfechos clínicos, além de ser considerada na escolha de um profissional responsável pelo atendimento.

Palavras-chave: Relação médico paciente. Comunicação. Comunicação efetiva.

INTRODUÇÃO

A linguagem constitui um fator relevante na relação médico paciente, “uma comunicação satisfatória entre o médico e o paciente proporciona um atendimento de maior qualidade e eficácia por, principalmente, duas vias”, o aumento das chances de adesão ao plano terapêutico e a coleta adequada de informações que permitem qualidade e eficácia no atendimento (DEFANTE *et al.*, 2024).

Entretanto, apesar de reconhecida sua importância, é comum ocorrer falhas no processo comunicativo. Segundo Pereira *et al.* (2020), falhas de comunicação aumentam as chances de diagnósticos equivocados, erros de prontuário, constrangimentos e sofrimento. Além disso, há também obstáculos relacionados a especificidades dos pacientes, como deficiências auditiva e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, que enfrentam barreiras de acesso à saúde.

Desse modo, para que a relação médico paciente (RMP) seja efetiva é necessário que os profissionais da saúde não se limitem às habilidades técnicas, mas também desenvolvam competências comunicativas. Entre elas, destaca-se a empatia, entendida como a capacidade de compreender os sentimentos e experiências do paciente e de sua família (TORRE *et al.*, 2023). Também, é fundamental que o médico esteja aberto para tentar compreender e respeitar os aspectos culturais do usuário. A partir do momento que a realidade do paciente não é considerada pelo profissional, aspectos da RMP passam a ser afetados negativamente. O princípio da beneficência também se encontra prejudicado, visto que as chances de adesão ao plano proposto são reduzidas e a reversão do quadro do paciente se torna mais complicada (DEFANTE *et al.*, 2024).

Nesse contexto, esse trabalho tem como objetivo analisar os fatores e estratégias que influenciam na relação médico-paciente, destacando práticas de comunicação positivas e negativas entre equipes médicas e pacientes. Além disso, o estudo busca evidenciar a importância de uma comunicação clara e efetiva sensível às individualidades de cada paciente, de forma a identificar os efeitos que essa prática pode gerar no sucesso do tratamento e na construção da relação de confiança.

MÉTODOS



O presente estudo foi estruturado no formato de revisão sistemática, com a intenção de avaliar os fatores e as estratégias que influenciam na relação médico-paciente, de modo a destacar as práticas de comunicação positivas e negativas dessa relação.

Foi realizada uma pesquisa eletrônica nas bases de dados SciELO e MEDLINE/PubMed, por meio dos descritores “comunicação”, “efetiva”, “médica”, “médico-paciente”, com termos correspondentes em línguas portuguesa, espanhola e inglesa, associados ao operador booleano “AND”. Os artigos foram selecionados mediante a leitura de seus resumos, a fim de utilizar aqueles que melhor se relacionaram com os objetivos propostos pelo estudo.

Para a construção do texto foram incluídos artigos gratuitos publicados em português, espanhol ou inglês, dos últimos 20 anos. Dos 91 artigos totais encontrados, somente sete atenderam aos critérios. Foram excluídos os duplicados, os pagos e/ou os que não estavam de acordo com o tema proposto.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Entre os artigos analisados, houve propostas de intervenção educacional cujo objetivo principal era a capacitação de estudantes de medicina e profissionais médicos em estratégias mais eficazes para a comunicação médico-paciente.

Foi observada a utilização em comum de métodos variados de ensino, que se apoiaram tanto no embasamento teórico de seus participantes quanto na aplicação desse conhecimento em atividades práticas. O *feedback* dos pacientes por meio de questionários e a análise e discussão de gravações em vídeo de simulações ou consultas reais em grupos se constituíram como as principais ferramentas de intervenção. Também foi identificada uma urgência em incluir comunicação de más notícias como componente obrigatório e estruturado na formação médica.

Defante *et al.* (2024) elaboraram um projeto de extensão no qual foram produzidos dois vídeos curtos e interativos, tanto para o paciente quanto para o médico, com o intuito de fornecer sugestões que pudessem melhorar a comunicação entre ambos. Desse modo, o material audiovisual objetiva motivar os envolvidos para novas situações, sob um olhar crítico.

Isquierdo *et al.* (2021) coordenaram uma capacitação que se propôs a trabalhar em alunos do curso de medicina a habilidade de comunicar más notícias a pacientes padronizados através de simulações, com posterior análise e discussão do atendimento e *feedback* dos pacientes e docentes. Todos os alunos afirmaram que o experimento contribuiu para o aprendizado de comunicação de más notícias. Porém, 28,3% revelaram permanecer inseguros e apenas 15,1% responderam estar confiantes para aplicar o conhecimento obtido em uma situação real.

Outra pesquisa, realizada por Katsaliaki (2022) em hospitais públicos da Grécia, utilizou questionários para coletar dados acerca da visão de médicos e enfermeiros sobre o nível da informação que eles fornecem a pacientes hospitalizados e a visão destes sobre o nível da informação que recebem. Ao fim da coleta, foi observada uma discrepância entre as taxas de satisfação: 67,3% dos pacientes se mostraram satisfeitos com a comunicação dos médicos, enquanto estes apresentaram uma taxa de 83,7% de satisfação.

Nesse estudo, foi salientado que, em todos os grupos, os principais fatores que afetaram os níveis de satisfação com relação à comunicação médico-paciente foram: a duração da comunicação, o tempo permitido para expressar dúvidas e o interesse dos médicos na situação pessoal do paciente.

Hobma *et al.* (2006) apontam que a comunicação na relação médico-paciente é um componente essencial devido a sua grande influência nos níveis de satisfação dos pacientes, com impacto direto na adesão ao plano terapêutico proposto e a recomendações médicas.

Defante *et al.* (2024) consideram que uma boa comunicação proporciona um atendimento eficaz e com maior qualidade através de aumento nas chances de adesão aos tratamentos e coleta adequada de informações relevantes e sua efetividade é afetada pelos meios em que é realizada.

A relação médico-paciente demanda uma transformação considerando o paciente como um sujeito ativo nesse processo sendo humanizada e empática. Respeitando o direito do paciente de discordar e participar das decisões terapêuticas, tendo assim uma relação horizontal e participativa fortalecendo a confiança e o vínculo (CARMES; TESSER; CUTOLO, 2024).



Cabe ressaltar que os estudos que promoveram intervenções educacionais praticamente não utilizaram métodos tradicionais para abordar o tema. A preferência por métodos alternativos se deve ao melhor desempenho individual observado, visto que eles trabalham com uma abordagem centrada no participante e atendem às necessidades individuais de cada um (HOBMA *et al.*, 2006).

Desse modo, espera-se que uma comunicação médica mais eficaz seja alcançada através de abordagens não tradicionais. A fim de se ensinar comunicação, não se deve prender apenas ao conteúdo teórico, pois são de extrema importância a prática, repetição, observação, reflexão e autodesenvolvimento contínuos (ISQUIERDO *et al.*, 2021).

Ademais, esses métodos alternativos permitem a combinação entre os ensinamentos teóricos e a aplicação destes na prática, além da produção de materiais que permitem posterior análise e *feedback* individuais, de fundamental importância para o crescimento profissional individual. Assim, os participantes podem elaborar suas próprias metas e planos de autodesenvolvimento (HOBMA *et al.*, 2006).

Logo, ao permitirem que alunos e médicos tenham acesso a seus próprios desempenhos e que possam debater suas experiências em grupos de reunião, esses métodos se mostram úteis para a educação médica continuada no que diz respeito à comunicação na relação médico-paciente (HOBMA *et al.*, 2006).

Nos estudos observados, apesar das intervenções propostas pelos autores terem apresentado benefícios para a capacitação de estudantes de medicina e médicos na área da comunicação, não se sabe ao certo se esses benefícios serão mantidos após a fase de intervenção ou se irão desaparecer. Diante dessa possibilidade, tentativas de manter os resultados foram elaboradas, como a repetição da fase de intervenção após meses da realização da fase inicial e a criação de projetos de extensão, com foco na criação de materiais educativos.

CONCLUSÕES

Os estudos analisados indicam que a comunicação clara, empática e centrada no paciente se destaca como abordagem mais eficaz, estando diretamente associada à

maior satisfação dos pacientes e à melhoria na qualidade do atendimento médico. As evidências demonstram efeitos positivos dessa prática com impacto na adesão ao tratamento e sua efetividade, o que reforça a importância de inclusão do ensino da comunicação nos currículos acadêmicos, especialmente no que se refere à comunicação de más notícias.

Ademais, falhas na comunicação evidenciam queixas recorrentes dirigidas aos médicos e instituições de saúde, o que reflete limitações individuais e estruturais no sistema de formação e prática médica. Dessa forma, a abordagem por métodos alternativos centrada no paciente apresentou melhores desfechos.

Houve limitação no número de estudos devido à utilização somente de artigos gratuitos e de livre acesso, impedindo a utilização de todas as fontes encontradas. Além disso, parte dos estudos não realiza seguimentos em longo prazo, o que impede a avaliação da manutenção desses efeitos. Ainda, a heterogeneidade metodológica com diferentes amostras dificultou a comparação.

Os resultados dos estudos analisados contribuem para evidenciar a importância de uma comunicação efetiva, que não se limita somente a forma, incluindo também o comportamento e condutas nas consultas médicas, destacando a importância da inserção de métodos de comunicação na formação médica evidenciando intervenções educacionais de métodos alternativos no desenvolvimento dessa habilidade.

Para além, reforça-se a inclusão do ensino da comunicação médico-paciente nas grades curriculares na formação médica, bem como estímulos a práticas centralizadas no paciente voltadas para humanização do cuidado. Recomenda-se, também, que futuras pesquisas aprofundem temas como escuta ativa e métodos integrados de cuidado, constituindo um caminho para qualificar o atendimento em saúde.

AGRADECIMENTO

À FOA/UniFOA pelo fomento a essa pesquisa de iniciação científica.

REFERÊNCIAS

CARMES, B. A.; TESSER, C. D.; CUTOLO, L. R. A. Contribuições de Paulo Freire para a melhoria da relação médico-paciente. **Saúde em Debate**, v. 48, n. 142, 2024.

DEFANTE, M. L. R. *et al.* Os impactos da comunicação inadequada na relação médico-paciente. **Revista brasileira de educação médica**, v. 48, n. 1, 2024.

HOBMA, S. *et al.* Effective improvement of doctor-patient communication: a randomised controlled trial. **The British journal of general practice: the journal of the Royal College of General Practitioners**, v. 56, n. 529, p. 580–586, 2006.

ISQUIERDO, A. P. R. *et al.* Comunicação de más notícias com pacientes padronizados: uma estratégia de ensino para estudantes de medicina. **Revista brasileira de educação médica**, v. 45, n. 2, 2021.

KATSALIAKI, K. Evaluating patient and medical staff satisfaction from doctor–patient communication. **International journal of health care quality assurance**, v. 35, n. 1, p. 38–55, 2022.

PEREIRA, A. A. C. *et al.* “Meu Sonho É Ser Compreendido”: Uma Análise da Interação Médico-Paciente Surdo durante Assistência à Saúde. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 44, n. 4, 2020.

TORRE, Guadalupe Maza de *et al.* La empatía, La comunicación efectiva y La asertividad em La práctica médica actual. **Rev. sanid. mil.**, Ciudad de México, v. 77, n. 1, e 01, marzo 2023. Disponível em: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2023000100001&lng=es&nrm=iso>. Acesso em 7 agosto 2025. <https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>.