



FUNDAÇÃO DO ABC

Mantenedora do Centro Universitário FMABC



FUNDAÇÃO DO ABC

Desde 1967

PROTOCOLO META 2 COMUNICAÇÃO EFETIVA

Código: PR.QUALID.002

Elaborado: 08/2025

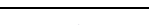
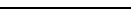
Última Revisão: 08/2025

Vigência: 24 meses

AME

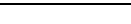
Ambulatório Médico de Especialidades
do Governo do Estado de São Paulo
"Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho"
ITAPEVI

ONDE TEM SAÚDE, TEM FUNDAÇÃO DO ABC

 FUNDAÇÃO DO ABC Desde 1967	PROTOCOLO					 AME Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	META 2 COMUNICAÇÃO EFETIVA						
Área Núcleo de Segurança do Paciente	Código PR.QUALID.004	Elaboração 13/08/2025	Última Revisão 09/2025	Próxima Revisão 09/2027	Versão 001	Página 1-9	

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	2
2. ABRANGÊNCIA.....	2
3. TERMOS, SIGLAS E DEFINIÇÕES.....	2
4. CRITÉRIOS.....	2
4.1 <i>Critérios de Exclusão</i>	<i>2</i>
4.2 <i>Critérios de Inclusão.....</i>	<i>2</i>
5. CONDUTA	3
5.1 <i>Legislação</i>	<i>3</i>
5.2 <i>Momentos da comunicação.....</i>	<i>3</i>
5.3 <i>Aprimorando a comunicação.....</i>	<i>3</i>
5.4 <i>Atribuições não técnicas</i>	<i>5</i>
5.5 <i>Aplicações técnicas</i>	<i>5</i>
6. INDICADORES	7
7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	7
8. ANEXOS	7
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	7
10. REVISÕES/ATUALIZAÇÕES	7
11. HISTÓRICO DE REVISÕES/APROVAÇÕES	7

 FUNDAÇÃO DO ABC Desde 1967	PROTOCOLO					 AME Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	META 2 COMUNICAÇÃO EFETIVA						
Área Núcleo de Segurança do Paciente	Código PR.QUALID.004	Elaboração 13/08/2025	Última Revisão 09/2025	Próxima Revisão 09/2027	Versão 001	Página 2-9	

1. OBJETIVO





Apesar de grande desafio, a segurança do paciente impacta direta e consideravelmente no cenário da saúde, tanto pública quanto privada. Prevenir situações, através da análise e redução de riscos com o propósito de promover melhorias específicas em áreas que são problemáticas na assistência, é indispensável para alcançar e manter esse objetivo. As seis metas internacionais, criadas pela OMS, visam a redução de erros e promoção da qualidade assistencial. Sendo o foco da Meta 2 – Comunicação Efetiva, esta irá contribuir para um cuidado de saúde eficaz e seguro, reduzindo erros, melhorando a satisfação do paciente e garantindo que as informações verbais e registradas sejam claras, precisas e completas.

Este documento, aplicável ao AME (Ambulatório Médico de Especialidades) de Itapevi, estabelece as diretrizes de promoção da Meta 2 – Comunicação Efetiva, de forma clara, concisa e compreensível, para que a mensagem seja capaz de promover um atendimento seguro ao paciente. O protocolo reforça a comunicação efetiva como meta a ser atingida pela equipe multidisciplinar, a fim de reduzir erros desde a admissão até a alta do serviço, em todas as fases do diagnóstico e do tratamento, além de proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso, fortalecendo o vínculo entre colaboradores e pacientes.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os setores do AME de Itapevi que participam da execução da Meta 2 – Comunicação Efetiva, abrangendo: recepção, serviço social, equipe médica, equipe de enfermagem, farmácia, SADT e áreas administrativas envolvidas. Este protocolo deve ser observado por todos os colaboradores da instituição, incluindo prestadores de serviços terceirizados, assegurando padronização e alinhamento das práticas de comunicação e registro de informações entre equipes e com o usuário.

3. TERMOS, SIGLAS E DEFINIÇÕES

-  **AME** – Ambulatório Médico de Especialidades.
-  **LGPD** – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
-  **Prontuário** – Documento que registra informações sobre o atendimento, evolução e procedimentos realizados pelo paciente.
-  **Escuta Ativa** – Técnica de comunicação que envolve atenção plena, empatia e resposta adequada às mensagens do interlocutor.

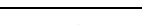
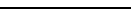
4. CRITÉRIOS

4.1 Critérios de Exclusão

Não se aplica.

4.2 Critérios de Inclusão

Todos os profissionais que prestam assistência direta ou indireta ao paciente no AME Itapevi.

 FUNDAÇÃO DO ABC Desde 1967	PROTOCOLO					 AME Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	META 2 COMUNICAÇÃO EFETIVA						
Área Núcleo de Segurança do Paciente	Código PR.QUALID.004	Elaboração 13/08/2025	Última Revisão 09/2025	Próxima Revisão 09/2027	Versão 001	Página 3-9	

5. CONDOTA

5.1 Legislação

Todo profissional desta unidade, deve atender a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sendo assim, não compartilhar, sem o devido consentimento do paciente, nenhuma informação pessoal deste, seja seus dados ou informações do prontuário. Exceto em casos específicos previstos em lei e mediante ordem judicial.

5.2 Momentos da comunicação

Comunicação colaborador e paciente: É fundamental que o paciente e seus responsáveis/acompanhantes se sintam seguros e compreendidos, assim como compreendam com clareza o que lhes for comunicado, seja o diagnóstico, o tratamento proposto, o procedimento que será submetido, os riscos e o plano de cuidado. A comunicação deve ser adaptada à linguagem do paciente e suas necessidades, com todos os esclarecimentos necessários.






Comunicação entre a equipe multiprofissional: A troca de informações entre fisioterapeuta, psicólogo, enfermeiro, médicos, farmacêuticos, enfim, todos profissionais envolvidos na assistência do paciente deve ser precisa e padronizada, incluindo a forma de registro em prontuários, registros em documentos entregues ao paciente, comunicação de resultados ou achados críticos. Todo tipo de comunicação, seja ela verbal ou escrita.

Comunicação pós permanência: A comunicação eficaz é essencial durante a transição de cuidados, seja na transferência do paciente para outros setores, unidades externas, retorno as unidades de origem, ou continuidade terapêutica em domicílio. Garantindo que a equipe ou cuidador que recebe o paciente esteja ciente de todas as informações relevantes para a continuidade do cuidado.



5.3 Aprimorando a comunicação

Para assegurar a comunicação efetiva, todos os profissionais do AME Itapevi devem participar ativamente do processo:

Fale com clareza: Utilize tom adequado para ser ouvido, vocabulário para ser compreendido e tempo de fala que possibilite o acompanhamento pelo ouvinte. Se necessário, repita as informações ou some mais de um formato de comunicação (como exemplos, simulações, imagens e gestos).

-  Esclareça dúvidas, com calma e em tom adequado.
-  Informe com clareza quais os passos que o paciente irá seguir a partir do seu atendimento.
-  Pergunte ao paciente se as informações foram esclarecedoras e observe se há semblante de dúvidas por parte do paciente, neste caso repita as informações.
-  Uma forma de se certificar que o paciente compreendeu as informações é, respeitosamente solicitar que verbalize o que entendeu, desta forma será mais fácil identificar o que não foi compreendido.
-  Em caso de incapacidade, ou dificuldade limitante do paciente, forneça também as devidas informações ao acompanhante/responsável.

Escute com atenção: Praticar a escuta ativa é a técnica da comunicação relacionada a ouvir atentamente e demonstrar interesse genuíno na fala do outro, buscando compreender tanto as palavras, mas também as emoções e intenções por trás delas. Não basta simplesmente ouvir, é preciso atenção plena, empatia e uma resposta adequada.

 FUNDAÇÃO DO ABC Desde 1967	PROTOCOLO					 AME Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	META 2 COMUNICAÇÃO EFETIVA						
Área Núcleo de Segurança do Paciente	Código PR.QUALID.004	Elaboração 13/08/2025	Última Revisão 09/2025	Próxima Revisão 09/2027	Versão 001	Página 4-9	



A escuta ativa traz diversos benefícios, tanto entre a equipe multiprofissional, quanto com o paciente. Ela melhora a comunicação, reduz conflitos, fortalece os relacionamentos, trás segurança e confiança ao paciente, demonstração de respeito, aumenta a produtividade da equipe, otimização de processos e resultados, com soluções mais eficazes e satisfatórias e redução do estresse, pois ao se sentir ouvido e compreendido, o indivíduo tende a se sentir mais acolhido.

- 🚩 Atenção plena: Concentrar-se totalmente na pessoa que está falando, evitando distrações e interrupções. Mantendo o contato visual contínuo.
- 🚩 Observe a linguagem corporal: Prestar atenção aos sinais não verbais, como expressões faciais e gestos, para compreender melhor as emoções e intenções.
- 🚩 Empatia: Tentar compreender a perspectiva e os sentimentos da outra pessoa.
- 🚩 Compreensão: Esforçar-se para entender o significado completo da mensagem, incluindo as emoções e intenções por trás das palavras.
- 🚩 Resposta adequada: Demonstrar que você está ouvindo e compreendendo através de sinais verbais e não verbais, como acenos de cabeça e contato visual.
- 🚩 Evite julgamentos, permitindo que a pessoa fale livremente, sem interrupções ou críticas.

Leia com atenção: A leitura atenta é imprescindível para captar e fixar informações importantes, desenvolver o senso crítico, ampliar a capacidade de compreensão e interpretação, melhora a tomada de decisões clínicas. O prontuário é a base de dados do paciente, sendo assim uma das ações indispensáveis na segurança do paciente é analisar o histórico através da leitura dos registros do prontuário. A não leitura do histórico do paciente, poderá induzir a decisões equivocadas.

Escreva com atenção: Desta forma será possível que a escrita seja de qualidade, ou ainda identificar e corrigir erros em tempo hábil. Ao registrar as informações, se atente com a comunicação escrita livre de erros. Existem diversos dificultadores que devem ser evitados:

- 🚩 Letras ilegíveis, quando o registro for em formato manuscrito.
- 🚩 Impressões desconfiguradas ou falhadas, como por exemplo, margens com palavras cortadas e tonalizada de impressão excessivamente clara.
- 🚩 Uso de palavras e abreviações informais.
- 🚩 Rasuras ou uso de lápis.
- 🚩 Erros gramaticais - O erro gramatical que parece inofensivo, pode alterar por completo o sentido do texto, logo, comprometer a interpretação, isso atrelado ao serviço de saúde pode ocasionar em danos que comprometem a assistência prestada ao paciente. O uso gramatical adequado é importante para garantir a clareza e precisão da comunicação, seja ela escrita ou falada. Veja exemplos de erros gramaticais:
 - Erro ortográfico: Escrever "menas" em vez de "menos".
 - Erro de concordância: Dizer "os registros é obrigatórios" em vez de "os registros são obrigatórios".
 - Erro na regência: Utilizar "assistir o filme" em vez de "assistir ao filme".
 - Erro de pontuação: Excesso, falta, local ou tipo incorreto de pontuação.
 - Erro de pronomes: Usar "para mim" em vez de "para eu" em contextos inadequados.
 - Erro de palavras: Confundir "mas" e "mais".

 FUNDAÇÃO DO ABC Desde 1967	PROTOCOLO					 AME Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	META 2 COMUNICAÇÃO EFETIVA						
Área Núcleo de Segurança do Paciente	Código PR.QUALID.004	Elaboração 13/08/2025	Última Revisão 09/2025	Próxima Revisão 09/2027	Versão 001	Página 5-9	

Consulte materiais de referência: Possibilita a continuidade do conhecimento, a atualização de novas técnicas e protocolos em saúde, logo uma comunicação mais segura.

Busque feedback: Solicite apoio de revisão em registros, sempre que houver riscos na efetividade da comunicação.

5.4 Atribuições não técnicas

Para assegurar a comunicação efetiva, os profissionais de todas as áreas devem participar ativamente:

- 🚩 Sendo atento e respeitoso.
- 🚩 Praticando escuta ativa, preste atenção ao que o paciente diz.
- 🚩 Esclarecendo dúvidas, com calma e em tom adequado.
- 🚩 Registrando informações.
- 🚩 Informando com clareza quais os passos que o paciente irá seguir dentro da unidade.
- 🚩 Perguntando ao paciente se as informações foram esclarecedoras e observando se há semblante de dúvidas por parte do paciente, se necessário repita as informações.
- 🚩 Fornecendo também as devidas informações ao acompanhante/responsável, em caso de dificuldade limitante do paciente.

5.5 Aplicações técnicas

Para a equipe técnica existem questões diretamente ligadas a assistência do paciente.

Importância do registro em prontuário:

- 🚩 Documenta o trabalho realizado pelo profissional, garantindo a continuidade do cuidado.
- 🚩 Validade legal, como prova do cuidado prestado.
- 🚩 Permitem avaliar a eficácia dos cuidados ou identificar necessidade de intervenções.
- 🚩 Protege o paciente, garantindo que este receba os cuidados adequados e que seus direitos sejam respeitados.
- 🚩 Respalda a instituição, demonstrando que todo atendimento prestado foi realizado dentro da legalidade e livre de danos.
- 🚩 Permite o estudo de casos, a análise de resultados e a elaboração de estatísticas.



Registro adequado pela equipe multiprofissional: Todas as Informações relevantes sobre o paciente devem ser registradas de forma clara, completa, legível e acessível em todos os meios necessários e complementares, como prontuário eletrônico e/ou em documentos físicos, conforme preconizado pela instituição.

Fazendo valer que todos os profissionais e pacientes tenham acesso às informações necessárias, e que estas estejam em condições compreensíveis, evite:

- 🚩 Excesso de abreviações.
- 🚩 Excesso de termos técnicos restritos ao conhecimento de uma única especialidade ou classe profissional.
- 🚩 Letras ilegíveis, quando o registro for em formato manuscrito.

Além do descrito acima, a seguir algumas das informações importantes para profissionais assistenciais:

- 🚩 Registrar de forma clara no prontuário todas as condutas, inclusive suspensão de tratamentos já iniciados.

 FUNDAÇÃO DO ABC Desde 1967	PROTOCOLO					 AME Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	META 2 COMUNICAÇÃO EFETIVA						
Área Núcleo de Segurança do Paciente	Código PR.QUALID.004	Elaboração 13/08/2025	Última Revisão 09/2025	Próxima Revisão 09/2027	Versão 001	Página 6-9	


- ✚ Registros do atendimento necessitam ser realizados dentro do período do atendimento, não em data posterior.
- ✚ Nenhuma conduta deve ser realizada apenas verbalmente, sem que haja registro em prontuário. Ainda que o atendimento seja referente a uma emergência, o registro deve ocorrer imediatamente após a situação de risco estiver estabilizada.
- ✚ Ao médico, elaborar o prontuário para cada paciente a que assiste, conforme previsto no art. 69 do Código de Ética Médica.
- ✚ Registros em prontuário devem ser realizados obrigatoriamente pelo profissional que prestou o atendimento.
- ✚ Identificação do profissional. No AME Itapevi é padronizado o uso da assinatura digital, caso você a possua, deverá realizá-la logo que concluído o registro.
- ✚ Documentos não devem ser acumulados para assinatura digital em momento posterior.

Nota: É importante ressaltar que possíveis arranjos “facilitadores” de rotina, muito comumente utilizados externamente, em sua maioria não visam a segurança do paciente e sim a redução do tempo na prestação da assistência. Desta forma, fica exposto neste protocolo que práticas de natureza inadequada não são aceitas nesta instituição de saúde.

É PROIBIDO deixar de registrar informações obrigatórias previamente determinadas em legislações, assim como determinações do conselho de classe profissional ao qual o colaborador está vinculado.

Somando ao descrito acima, a equipe de enfermagem comumente aplica as seguintes informações importantes:

- ✚ Identificação do paciente quando não houver os dados previamente preenchidos (nome completo, nome da mãe e data de nascimento).
- ✚ Especificação da data e hora exata em que o cuidado foi prestado.
- ✚ Identificação do profissional, sendo o nome completo, número de registro profissional (COREN) e assinatura (podendo ser assinatura digital implantada nesta unidade).
- ✚ Condições gerais do paciente, através do que foi observado e de queixas verbalizadas. Vale lembrar que é importante sinalizar a parte da anotação partiu da verbalização do outro, com frases como: Conforme relato do paciente ou conforme verbalizado pelo acompanhante ou segundo informações colhidas etc.
- ✚ Serviço realizados como administração de medicamentos, curativos, procedimentos, auxílio etc.
- ✚ Intercorrências, como eventos inesperados, como quedas, reações adversas a medicamentos, alterações repentinas do estado etc.
- ✚ Orientações fornecidas pertinentes ao conhecimento técnico, sendo instruções sobre exames, preparo, horários de medicamentos etc.
- ✚ Alterações do quadro clínico, observações sobre a melhora ou piora do paciente, sinais vitais, surgimento de novas queixas etc.
- ✚ Observações relevantes: Qualquer informação adicional que possa ser útil para o acompanhamento do paciente.

 FUNDAÇÃO DO ABC <small>Desde 1967</small>	PROTOCOLO					 <small>Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI</small>	
	META 2 COMUNICAÇÃO EFETIVA						
Área Núcleo de Segurança do Paciente	Código PR.QUALID.004	Elaboração 13/08/2025	Última Revisão 09/2025	Próxima Revisão 09/2027	Versão 001	Página 7-9	

6. INDICADORES

Nesse indicador avaliamos se a informação de resultados críticos dos exames laboratoriais fornecida por telefone ou e-mails foram registradas corretamente em prontuário pelo profissional que a recebeu.

Fórmula:

$$\frac{\text{Número de resultados críticos comunicado em até 24 hs após o recebimento}}{\text{Tota de resultados críticos recebido}} \times 100$$

Meta: 60% de conformidades.

Frequência de medição: Mensal

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Forms – <https://forms.office.com/r/qPFEAwhv4P?origin=lprLink>.
- Protocolos de Qualidade e Segurança do Paciente, relacionados as metas de segurança do paciente - Disponíveis institucionalmente.
- CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Código de ética de enfermagem - Resolução Cofen 311/07, considerando a resolução Cofen 564-2017.
- CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução Cofen nº 358/09, artigo 6º.
- CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Código de Ética Médica: Resolução CFM nº 2.217, de 27 de setembro de 2018, modificada pelas Resoluções nº 2.222/2018 e 2.226/2019.
- CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução CFM nº 1.639/2002.
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF: Presidência da República.

8. ANEXOS

Não se aplica. Neste protocolo, não há anexos específicos a serem utilizados.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

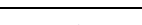
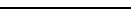
- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (Brasil). Resolução - RDC nº 36, de 25 de julho de 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde. Brasília, DF: ANVISA. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/servicosdesaude/seguranca-do-paciente/legislacao>.
Última atualização consultada em: 10/09/2025

10. REVISÕES/ATUALIZAÇÕES

Outubro/2025 – Inclusão dos indicadores.

11. HISTÓRICO DE REVISÕES/APROVAÇÕES

Data da Elaboração	Área	Nome do Responsável	Cargo
13/08/2025	Enfermagem	Quezia Talita Dias Terlechi Klabono	Enfermeira

 FUNDAÇÃO DO ABC <small>Desde 1967</small>	PROTOCOLO					 <small>Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI</small>	
	META 2 COMUNICAÇÃO EFETIVA						
Área Núcleo de Segurança do Paciente	Código PR.QUALID.004	Elaboração 13/08/2025	Última Revisão 09/2025	Próxima Revisão 09/2027	Versão 001	Página 8-9	

Data da Revisão	Área	Nome do Responsável	Cargo
27/08/2025	Assistencial	Gisele Tavares	Supervisora Assistencial
30/10/2025	Enfermagem	Evelyn Bomfim de Oliveira Kimura	Enfermeira do NSP
30/10/2025	Gestão da Qualidade	Wally Silva de Jesus	Analista Administrativo

Data da Aprovação	Área	Nome do Responsável	Cargo
31/10/2025	Coordenação Médica	Thalita da Costa Saraiva Cordeiro	Coordenadora Médica