



## **Comunicação nas práticas em saúde: Revisão integrativa da literatura**

### **Communication in health practices: Integrative literature review**

**DOI: 10.56238/isevjhv2n4-023**

Recebimento dos originais: 02/08/2023

Aceitação para publicação: 22/08/2023

**Eduardo Oliveira Padilha**

**Maria de Fátima Vieira de Souza Gonçalves**

**Giseli da Silva Toquetto Gomes**

**Camila Tami Stringhetta Garcia**

**Keny Gonçalves Tirapeli**

**Daniela Maria Janjacomio Miessi**

**João Luís Cardoso de Moraes**

**Francisco Gomes Gonçalves**

**Luiz Augusto Beltran Paludetto**

**Sabrina Ramires Sakamoto**

#### **RESUMO**

Devido as recentes alterações demográficas e epidemiológicas populacionais, marcados pelo envelhecimento progressivo e acelerado seguido de doenças crônicas-degenerativas, foram necessários cuidados de longa duração e, com isso, a necessidade de um contato duradouro com os profissionais médicos. Todo esse contato é realizado por meio da comunicação. A comunicação é uma prática social que advém de uma interação entre os indivíduos, podendo ser expressa de forma verbal, por meio da fala; e aspectos não-verbais, escrita, comportamentos, gestos, toque, entre outros. Ao longo do contexto em cuidar, entende-se que a comunicação deve possuir efeito eficaz e terapêutico. Isto porque, a comunicação quando é realizada de forma eficaz, permite ao doente e seus familiares possuir um maior entendimento, bem como, adquirir formas de enfrentar a problemática, percebendo o seu papel como sendo um sujeito ativo ao longo do cuidar. Mediante aos fatos apresentados, o presente estudo teve como objetivo geral, averiguar por meio da literatura o processo de comunicação do médico com o paciente. Para a presente artigo, utilizou-se a metodologia de revisão integrativa da literatura, realizada por meio de uma coleta de dados, em bases de dados entre os meses de Julho a Agosto de 2023. Como critério de inclusão, foram pesquisados artigos publicados entre 2015 a 2022, artigos na língua portuguesa e inglesa, artigos adquiridos na íntegra e de maneira gratuita, que abordassem a temática da Comunicação entre médico-paciente. Para desenvolver os resultados do presente artigos, os descritores foram adicionados 10 artigos pertinentes a temática. Mediante aos resultados, pode-se observar a enorme relevância que a comunicação tanto verbal quanto não-verbal tem para construir as relações interpessoais médico-paciente. Antes mesmo do estabelecimento de um diálogo, a relação é desenvolvida por meio das expressões faciais, comportamentos e gestos. Assim, na relação

médico-paciente, torna-se importante que o contato venha a ser desenvolvido na confiança e transparência. Pode-se concluir que os estudos averiguados para compor a presente revisão, convergem no que diz respeito a toda a complexidade da temática, sendo necessário melhor preparo dos profissionais de saúde, além do desenvolvimento de intervenções com pacientes e familiares, desenvolvendo as habilidades de comunicação. Independente da comunicação vir a ser verbal ou não verbal, é importante que o médico venha dominar e estabeleça formas de interagir com o paciente.

**Palavras-Chave:** Comunicação clínica, Comunicação verbal, Comunicação não-verbal, Relação médico-paciente, Satisfação do paciente.

## 1 INTRODUÇÃO

Silva (2006), apresenta considerações sobre os profissionais de saúde possuírem como base das suas atividades, as relações interpessoais, e a forma como desempenham o cuidar, está diretamente associada com a sua capacidade em se comunicar. Por mais que possa existir uma considerável produção literária a respeito da comunicação profissional sobre a relação saúde-paciente, observa-se uma carência de discussões e reflexões críticas sobre a temática, que é pouco oportunizada ao longo dos cursos de formação quanto ao longo da prática dos serviços de saúde.

Toda as transformações no campo da medicina nas últimas décadas, foram importantes para trazerem avanços no campo do diagnóstico e da terapêutica, e trouxera também, um excessivo uso de exames complementares, com uma segmentação dos pacientes em funções e órgãos, com um intervencionismo exagerado, desatenção com os aspectos psicossociais do indivíduo adoecido (AYRES, 2004). Devido as recentes alterações de cunho demográfico e epidemiológico populacional, marcados pelo envelhecimento progressivo e acelerado seguido de doenças crônicas-degenerativas, foram necessários cuidados de longa duração e, com isso, a necessidade de um contato duradouro com os profissionais médicos (ARAÚJO et al., 2007).

Todo esse contato, citado por Araújo et al. (2007) é realizado por meio da comunicação. Fermino e Carvalho (2007), afirmam que a comunicação é uma prática social que advém de uma interação entre os indivíduos, podendo ser expressa de forma verbal (por meio da fala) e aspectos não-verbais (escrita, comportamentos, gestos, toque, entre outros). Ao longo do contexto em cuidar, entende-se que a comunicação deve possuir efeito eficaz e terapêutico. Assim, entende-se a comunicação terapêutica como sendo uma habilidade que o profissional de saúde possui em utilizar seus conhecimentos para auxiliar o indivíduo a enfrentar os problemas, conviver com outros, ajustando a condição que não pode vir a ser alterada, superando as dificuldades para a sua autorrealização (ARAÚJO et al., 2007).

Afirma Ramos e Bortagari (2012), que independente da forma como ocorre essa comunicação (verbal ou não-verbal), a mesma, está inserida no ambiente terapêutico, adjudicando de forma consciente e inconsciente, onde os significados possuem relação com o contexto no qual insere-se. Assim, entende-se como sendo uma necessidade básica dos seres humanos, sendo diretamente responsável por determinar e efetuar o atendimento de forma satisfatória aos pacientes por toda a equipe médica.

De acordo com Silva (2006), a comunicação quando é realizada de forma eficaz, permite ao doente e seus familiares possuir um maior entendimento, bem como, adquirir formas de enfrentar a problemática, percebendo o seu papel como sendo um sujeito ativo ao longo do cuidar. Conforme Coriolano-Marinus et al. (2014), nota-se que existem diversas barreiras, responsáveis por dificultarem a comunicação, ocasionando impactos relevantes seja para o profissional seja para o usuário. As dificuldades observadas são em decorrência da linguagem e saberes diversificados, que nem sempre são compartilhados entre os interlocutores, limitações dos receptores ou emissores (déficits visuais ou auditivos, afasias, entre outros), imposições relacionadas aos valores e influência de mecanismos que estão inconscientes.

Levando em consideração os apontamentos, torna-se fundamental que o profissional médico, possa ter a capacidade de reconhecer todos os seus comportamentos, gestos e atitudes, que exercem enorme relevância para a satisfação e bem-estar do paciente. Toda essa relação empática e consolidada, entre médico e paciente irá resultar em uma consulta com qualidade (FURTADO; SOUZA, 2021). Profissionais médicos, que estejam habilitados a ouvirem e darem abertura para o paciente se expressar a respeito do seu estado, permite uma participação melhor de ambas as partes com o intuito de solucionar o problema. Assim, o médico observará a satisfação do paciente a partir da adesão ao tratamento, a presença em consultas de retorno, bem como, o aumento da procura por consultas (ARAKAWA et al., 2012).

Mediante aos fatos apresentados, o presente estudo teve como objetivo geral, averiguar por meio da literatura o processo de comunicação do médico com o paciente.

## 2 MÉTODOS

Para o presente artigo, utilizou-se a metodologia de revisão integrativa da literatura, realizada por meio de uma coleta de dados, em bases de dados, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), *National Library of Medicine National Institutes of Health* (PubMed) via Medline e *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO), entre os meses de Julho a Agosto de 2023.

Para selecionar os artigos, pautou-se no seguinte questionamento: como a comunicação médico-paciente pode influenciar em uma terapêutica eficaz? Os descritores em ciência da saúde (DECs), utilizados na presente pesquisa foram "Comunicação Verbal", "Comunicação Não-Verbal", "Relação Médico-Paciente"; "Satisfação do Paciente", e "Comunicação Clínica". Para a aquisição dos artigos, foram utilizadas a busca cruzada dos descritores, a partir da utilização do operador booleano "AND".

Como critério de inclusão, foram pesquisados artigos publicados entre 2015 a 2022, artigos na língua portuguesa e inglesa, artigos adquiridos na íntegra e de maneira gratuita, que abordassem a temática da Comunicação entre médico-paciente. Como critério de exclusão, foram artigos pagos, artigos que somente apresentassem o resumo, artigos fora do período e idioma estipulado.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para desenvolver os resultados do presente artigo, os descritores foram aplicados nas bases de dados previamente identificadas, onde em um primeiro momento foram encontrados 1.252 artigos. Posteriormente, após remoção das duplicatas e avaliação dos critérios de inclusão e exclusão, foram adicionados 10 artigos pertinentes a temática. O Quadro 1, trouxe uma síntese dos dados coletados, contendo informações de autoria e ano de publicação, título do artigo, objetivo do estudo, metodologia empregada e os principais resultados.

Quadro 1 - Descrição dos artigos selecionados

<b>Autores/Ano</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Principais resultados</b>
Ávila et al. (2022)	Comunicação não verbal na relação médico-paciente: percepções e satisfação de usuários atendidos na unidade básica de saúde da UNIFAP	Avaliar a importância da comunicação verbal ao longo da relação médico-paciente em uma Unidade Básica de Saúde do Norte do país.	Estudo transversal, descritivo e analítico, com aplicação de um questionário de Likert, para 30 usuários do serviço de saúde.	No que diz respeito aos resultados, 90% consideram importante o médico utilizarem a cor branca e 93.3% o uso do jaleco; sobre as atitudes 100% relataram ser importante o cumprimento e a apresentação do profissional ao paciente; e 96.6% afirmam que o contato visual é uma importante atitude para o estabelecimento da relação médico-paciente.
Perez et al. (2021)	Percepção de pacientes sobre a comunicação de médicos clínicos e cirurgiões em hospital universitário	Avaliar as percepções dos pacientes em um complexo hospitalar no que diz respeito a comunicação	Estudo transversal, descritivo, analítico, onde foi aplicado um questionário para 120 pacientes adultos.	Os pacientes afirmam que os médicos não transmitem informações claras sobre os efeitos colaterais de medicamentos (66%); orientações após o procedimento cirúrgico

		médico-paciente no período de internação		(68.75%) e formas de promover e prevenir a saúde no período de internação (63.3%). Assim, observa-se que a comunicação na relação médico-paciente possui déficits significativos.
Souza e Lima (2021)	Comunicação médico-paciente durante a prescrição médica e a segurança de pacientes pediátricos.	Avaliar a ocorrência de dificuldades ao longo da comunicação na relação médico-paciente em um hospital universitário.	Estudo transversal com coleta de dados, com um questionário aplicado para 45 responsáveis de pacientes pediátricos após consulta.	Os resultados indicam que houve falhas na comunicação na abordagem de custos sobre a medicação e na ausência de atenção ao responsável que administraria o medicamento, bem como, os possíveis efeitos colaterais. Recomenda-se que melhorar a comunicação entre médico-paciente, ampliando a atenção ao longo da formação, podem ser ações eficientes, deixando o atendimento seguro para o paciente.
Souza et al. (2020)	Percepção de pacientes sobre sua relação com médicos	Conhecer a percepção de pacientes em uma capital do nordeste sobre a sua relação com os médicos.	Estudo exploratório, descritivo, transversal e quantitativo, a partir da aplicação de um questionário para 200 pacientes usuários de um serviço de saúde em Aracaju/SE.	Os pacientes afirmam que o estabelecimento de uma relação de confiança entre o médico e o paciente dependerá da habilidade de comunicação que os profissionais possuem, sempre respeitando a autonomia dos pacientes.
Wenceslau et al. (2020)	Um roteiro de entrevista clínica centrada na pessoa para a graduação médica	Ofertar uma referência para fácil utilização da língua portuguesa e que possa vir a ser aprimorado pelos profissionais ao longo da graduação.	Estudo de relato, desenvolvido a partir do modelo de entrevista de <i>Smith's Patient-Centered Interviewing, The Medical Interview: The Three Function Approach</i> , e modelos de Smith e de Cole-Bird.	Sabe-se que roteiros e modelos não são realizados para limitar o exercício profissional, mas sim, servir como sendo uma base para aperfeiçoamento, facilitando o aprendizado e garantindo a execução de maneira adequada. Deve-se prezar por um treinamento dos médicos para tornar a sua prática mais centralizada na pessoa.
Vogel et al. (2019)	Comunicação de Más Notícias: Ferramenta Essencial na Graduação Médica	Descrever a compreensão de acadêmicos para lidar com a comunicação das más notícias.	Estudo transversal descritivo com 63 participantes médicos e residentes de duas cidades da região Sul do país.	Como principais resultados, os autores afirmam que os profissionais relataram que a comunicação do fim do tratamento é a tarefa mais difícil; 61% afirmam ser razoáveis para comunicar más notícias; 74% desconheciam métodos de

				comunicação; e 44% acreditam que aulas com pacientes reais poderia vir a ser uma forma efetiva de aprendizagem.
Diniz et al. (2018)	Comunicação de más notícias: percepção de médicos e pacientes	Promover uma comparação entre as percepções de médicos e pacientes a respeito da comunicação de más notícias.	Estudo de recorte, com duas pesquisas simultâneas e que se complementam, sendo quantitativas, exploratórias, descritivas e transversais com 200 pacientes e 100 médicos.	O estudo revela que 71,4% dos médicos afirmam que não possuem dificuldades para comunicar más notícias; 98% afirmam que conseguem explicar as consequências e limitações da condição; 99% informaram a respeito de complicações e efeitos do tratamento. Já entre os pacientes 14.6% receberam uma má notícia; e 16.7% afirmam que os médicos não souberam explicar a respeito da condição. Observa-se que médicos e pacientes possuem concepções diferentes a respeito da comunicação de más notícias.
Sombra Neto et al (2017)	Habilidade de Comunicação da Má Notícia: o Estudante de Medicina Está Preparado?	Avaliar a capacidade de comunicação de más notícias de acadêmicos de medicina.	Estudo transversal que avaliou 119 estudantes de medicina, a partir de um <i>checklist</i> a capacidade de comunicação em atividade avaliativa prática segundo o modelo de <i>Objective Structured Clinical Examination</i> .	Os resultados apontam que 67% tiveram um desempenho excelente, entretanto, houve dificuldade em "anúncio breve" com 35.3% de erro, fazendo com que os estudantes hesitassem ao longo das primeiras consultas.
Lira et al. (2015)	Comunicação médico-paciente em ambulatórios de pediatria de um hospital universitário	Avaliar aspectos sobre o atendimento de pacientes pediátricos de um ambulatório a respeito do contato e o diálogo com os médicos.	Foi realizado um estudo retrospectivo, observacional e descritivo, com 118 responsáveis por crianças atendidas na unidade. A amostra foi entrevistada com um questionário sobre a criança e a consulta.	Em relação ao atendimento, 50% dos responsáveis afirmam que a utilização de terminologia técnica por parte dos profissionais foi a principal causa de dificuldade para entendimento ao longo da consulta. Observa-se que a dificuldade de comunicação entre médicos e pacientes são responsáveis por inferirem no atendimento.
Seabra et al. (2015)	Comunicação de más notícias pelos médicos no primeiro ano de internato: um estudo exploratório	Avaliar a percepção dos recém-licenciados sobre a comunicação de as notícias.	Estudo exploratório, qualitativo, com grupos focais (n=6 e n=7).	Existe uma dificuldade seguida de insegurança para transmitir más notícias, por mais que os estudantes afirmassem que possuem boas

				competências de comunicação. A principal queixa era relacionada a lidar com as emoções e reações dos pacientes. Deve-se atentar para os aspectos emocionais do processo, sendo fundamental o desenvolvimento de programas ao longo da formação curricular nos cursos de medicina.
--	--	--	--	---

Mediante aos resultados, pode-se observar a enorme relevância que a comunicação tanto verbal quanto não-verbal tem para construir as relações interpessoais médico-paciente. Antes mesmo do estabelecimento de um diálogo, a relação é desenvolvida por meio das expressões faciais, comportamentos e gestos. Assim, na relação médico-paciente, torna-se importante que o contato venha a ser desenvolvido na confiança e transparência. Assim, a forma pelo qual o profissional se comunicará é fundamental para que ocorra uma boa interação, e assim, obter informações necessárias para o estabelecimento do diagnóstico e assim desenvolver terapias (ÁVILA et al., 2022).

Ao paciente, uma comunicação de forma adequada com o médico, promove sentimentos de segurança e autonomia, permitindo uma troca de informações de forma clara e precisa, promovendo aos pacientes maior autonomia para apresentar as demandas e aos profissionais, interpretar e analisar de forma mais segura. O médico, a partir das habilidades narrativas desenvolvidas poderá valorizar, filtrar, colher e interpretar todas as informações advindas do paciente. Essa postura, irá estimular o paciente a falar não somente da condição patológica, mas também da sua vida, de modo geral, alterando substancialmente todo o diagnóstico e a terapêutica a ser empregada. Mediante a isto, o estabelecimento de uma comunicação satisfatória e com qualidade, irá permitir uma maior satisfação dos profissionais (VOGEL et al., 2019).

Em seu estudo Souza et al. (2020), afirma que um ponto de fundamental importância para que ocorra uma boa estruturação da relação médico paciente, de forma não verbal é as atitudes, gestos e comportamentos, que constantemente são avaliados pelos pacientes como sendo forma de aprovação. Observa-se que ao logo do começo da consulta, é indispensável que o profissional venha se apresentar em bom tom, cumprimentando o paciente, sendo um sinal de receptividade e boa conduta. Torna-se importante que os profissionais passem a entender que os pacientes esperam que haja uma resolução do problema de forma empática e eficaz.

Uma outra técnica não-verbal considerada como muito importante no fazer do médico, como forma de acolhimento do paciente, é por meio do contato visual, onde transmite-se a ideia de atenção e acolhimento, de forma que tal atitude faça parte dos roteiros de consultas. Apenas o fato de realizar essa ação, deixa o paciente confortável para que venha relatar as suas queixas, bem como, a não ter esse contato, o paciente sente-se desconfortável, criando uma espécie de barreira para estabelecer uma boa relação médico-paciente (WENCESLAU et al., 2020).

Assim, fica claro que a forma de transmitir informação é necessária para a relação médico-paciente, visto que uma comunicação satisfatória, irá reduzir as queixas de práticas inadequadas e preocupações dos pacientes, o que irá melhorar a adesão para o tratamento e a recuperação do estado de saúde. Todavia, não é considerado como raro as queixas e insatisfações dos pacientes. Em um estudo, Perez et al. (2021), averiguaram que a comunicação médico-paciente possui déficit consideráveis. Os pacientes desse estudo, relataram maiores respostas negativas que positivas para questões sobre informações de efeitos colaterais dos medicamentos prescritos (66%), orientações a respeito de procedimentos após cirurgias (68,7%) e informações a respeito de como promover e prevenir a saúde em âmbito hospitalar (63,3%).

Conforme Souza e Lima (2021), nota-se que erros de comunicação tornam-se cada vez mais comuns ao longo da relação médico-paciente, prejudicando o alcance dos objetivos clínicos. No que diz respeito a relação médico-paciente, em 47% das vezes, o médico não oferta outra opção terapêutica de tratamento ou explicam que aquele era a única forma. Já em 72% dos casos não aborda-se o preço dos medicamentos e em 50% não é questionado a viabilidade de compra de medicamentos. Aproximadamente metade dos casos, o médico não sugere alternativas para administração medicamentosa e nem questiona quem faria e tão pouco se esta já havia sido utilizada previamente. Em relação aos efeitos colaterais das medicações não foram discutidos em 56% das consultas, demonstrando uma ausência de comunicação importante para a adoção do tratamento.

Em relação ao atendimento de crianças, o contato e o diálogo com o corpo clínico, no estudo de Lira et al. (2015), observou que 50% dos responsáveis afirmaram que a principal causa de dificuldade de entendimento nas consultas era a utilização de terminologia técnica, já 34,7% destacaram que a atenção dispensada pelo profissional como sendo o fator mais positivo, ao passo que, em 57,6% a demora, foi considerado como sendo um fator negativo para o atendimento. Observa-se que as dificuldades relacionadas a comunicação entre pacientes e médicos, em relação ao acolhimento foram considerados como sendo importantes para o atendimento ofertado na instituição de saúde, fazendo parte do contexto dos profissionais que atuam nela.



Em seu estudo Wenceslau et al. (2020), afirma que a comunicação inadequada, origina compreensões errôneas a respeito do processo de saúde-doença, o que implica até mesmo em um não reconhecimento dos danos que pode ser causado pela condição, pois, gera diagnósticos equivocados, reduz a adesão aos planejamentos terapêuticos, origina insatisfação, aumenta a procura excessiva aos serviços de saúde, um não estabelecimento de vínculos com os serviços de saúde, elevando custos. Todos esses fatores somados, ocasionam uma ineficiência terapêutica.

Além de todos os relatos sobre falhas na comunicação, os profissionais médicos, são constantemente desafiados quando devem comunicar os pacientes de “más notícias”, ou seja, comentários a respeito de condições graves ou até mesmo o óbito de algum paciente, pois, neste existe um déficit de aprendizagem da temática (DINIZ et al., 2018; SOMBRA NETO et al., 2017; VOGEL et al., 2019). Para Leal-Seabra e Costa (2015), sabe-se que não existe uma única compreensão de comunicação, pois, o ensino é considerado como demasiadamente irregular, dependente de concepções daqueles que ensinam, sendo que muitas vezes, acaba não sendo uma temática específica, estando ausente em programas pedagógicos dos cursos de graduação, fazendo com que os futuros médicos possam vir a ter dificuldades em lidarem com as emoções (choro e silêncio, por exemplo). É muito observado a aquisição de juízos de valor e insensibilidade, onde a teoria está distante da prática médica.

Ainda no que diz respeito a comunicação de “más notícias”, Vogel et al. (2019), afirma que esse tipo de comunicação está intrinsecamente complicado, envolvendo em muitos casos uma aflição na relação médico-paciente. Observa-se que os profissionais médicos, estão despreparados para mediar essas situações, e tal déficit advém desde a formação médica, o que implica em condutas heterogêneas, que deveriam ser evitadas, por meio de instruções que pudessem contribuir para que melhorassem o treinamento ao longo da graduação.

Na pesquisa de Diniz et al. (2018), houve uma comparação da percepção tanto de médicos quanto de pacientes sobre as “más notícias”. Entre os profissionais, observa-se que 71,4% afirmam que não possuem dificuldade para realizar a transmissão de más notícias, destes, 98% faziam as devidas explicações das consequências e limitações da doença; 99% transmitiam informações sobre as complicações e os efeitos adversos do tratamento; 100% acreditavam estarem transmitindo confiança e 97% afirmavam que valorizavam a opinião dos pacientes.

Na já concepção dos pacientes, 14,6% afirmaram que receberam uma “má notícia”, e, 16,7% afirmaram que o médico não ofertou explicações a respeito da doença; 15,2% não receberam informações a respeito das consequências do tratamento; 12,1% afirmam que não confiam no médico e, 36,4% afirmaram que o médico não estava preocupado com a sua opinião.

Segundo os autores, existem percepções diferentes entre a comunicação das más notícias entre médicos e profissionais. Os profissionais afirmam fazê-la da melhor forma possível, ao passo que, os pacientes afirmam que existem deficiências na informação passada pelos profissionais (DINIZ et al., 2018).

O estudo de Leal-Seabra e Costa (2015), revela que os pacientes possuem inseguranças e dificuldades para transmitir as más notícias, por mais que considerassem possuir boas competências de comunicação. As principais dificuldades estavam relacionadas com lidar com as emoções e a reação dos médicos e pacientes, marcado por choro e silêncio. Assim, a existência de prévias vivências das experiências negativas, condicionavam a segurança dos pacientes nesse processo. As limitações foram apontadas na formação, o ensino precoce, a desarticulação dos currículos e a insuficiência na formação prática.

Por mais que o desempenho global venha a ser avaliado como sendo excelente ao longo da pesquisa de Sombra Neto et al. (2017), os estudantes de medicina de um ciclo pré-clínico, foram hesitantes nas primeiras consultas e ao longo do primeiro contato dos pacientes, especialmente, com aqueles dotados de forte conteúdo emocional, ficando evidente ao identificarem as principais falhas cometidas pelos discentes ao longo de uma avaliação prática para a comunicação de “más notícias”. Assim, é importante que essa habilidade venha a ser aprimorada ao longo do ensino-aprendizagem, por meio de protocolos padronizados.

Pode-se notar que existe uma baixa inclusão de técnicas de comunicação em inúmeras instituições de graduações, o que auxilia em potencializar as dificuldades cotidianas dos profissionais médicos, em lidarem com as situações de contato, dificultando a transmissão das más notícias. Assim, novas metodologias devem ser inseridas buscando o ensino da escuta ativa, promovendo a associação de aspectos biopsicossociais dos pacientes com a sua condição patológica, mostrando-se cada vez mais necessárias para que se possa aperfeiçoar o fazer de medicina (VOGEL et al., 2019).

#### **4 CONCLUSÃO**

Pode-se concluir que os estudos averiguados para compor a presente revisão, convergem no que diz respeito a toda a complexidade da temática, sendo necessário melhor preparo dos profissionais de saúde, além do desenvolvimento de intervenções com pacientes e familiares, desenvolvendo as habilidades de comunicação. A relação estabelecida a partir da comunicação médico-paciente contribui de forma eficaz para melhorar o cuidado, todavia, as novas demandas, a partir da legalização do Sistema Único de Saúde (SUS), demonstram as fragilidades na



comunicação, onde é necessário aperfeiçoar os médicos desde a graduação, com saberes que promovam práticas comunicativas de diálogo.

Torna-se importante cada vez mais, a realização de outros estudos a respeito da temática entre comunicação do médico e o paciente, pois, é uma relação que influencia na coleta de dados, na cooperação e o conforto dos indivíduos que estão sendo consultados. Independente da comunicação vir a ser verbal ou não verbal, é importante que o médico venha dominar e estabeleça formas de interagir com o paciente.

## REFERÊNCIAS

ARAKAWA, A. M., et al. Percepção dos usuários do sus: expectativa e satisfação do atendimento na Estratégia de Saúde da Família. *Revista CEFAC*, v.14, n.6, p.1108-114, 2012. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rcefac/a/xvXDTPq6cK4SSywHS9DRV8B/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 11 ago. 2023.

ARAÚJO, M. M. T., et al. A comunicação não-verbal enquanto fator iatrogênico. *Rev Esc Enferm USP*, v.41, n.3, p.419-25, 2007. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/gN58Rh93dWb9tTMDFYX5CNN/>>. Acesso em: 11 ago. 2023.

AVILA, G. P., et al. Comunicação não verbal na relação médico-paciente: percepções e satisfação de usuários atendidos na unidade básica de saúde da UNIFAP. *Revista Concilium*, v.22, n.6, p.337-385, 2022. Disponível em: <<https://clium.org/index.php/edicoes/article/view/529/402>>. Acesso em: 14. Ago. 2023.

AYRES, J. R. C. M. Cuidado e reconstrução das práticas de Saúde. *Interface*, v.8, n.14, 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-32832004000100005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832004000100005&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 11 ago. 2023.

CORIOLO-MARINUS, M. W. L., et al. Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. *Saúde Soc. São Paulo*, v.23, n.4, p.1356-1369, 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/v4qzCcwMMwyyz5TtztQ9sMg#>>. Acesso em: 11 ago. 2023.

DINIZ, S. S., et al. Comunicação de más notícias: percepção de médicos e pacientes. *Rev Soc. Bras. Clin. Med.*, v.16, n.3, p.146-151, 2018. Disponível em: <<https://www.sbcm.org.br/ojs3/index.php/rsbcm/article/view/354>>. Acesso em: 14. Ago. 2023.

FERMINO, T. Z.; CARVALHO, E. C. A comunicação terapêutica com pacientes em transplante de medula óssea: perfil do comportamento verbal e efeito de estratégia educativa. *Cogitare Enfermagem*, Porto Alegre, v. 12, n. 3, p. 287-289, 2007. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-490537>>. Acesso em: 11 ago. 2023.

FURTADO, R. N.; SOUZA, I. M. O. A relação médico-paciente: princípios éticos e situações-problema. In: FERREIRA, E. M. *Psicologia: a ciência do bem-estar*. Paraná: Atena Editora; 2021.

LEAL-SEABRA, F.; COSTA, M. J. Comunicação de más notícias pelos médicos no primeiro ano de internato: um estudo exploratório. *Revista de la Fundacion Educación Médica*, v. 18, n. 16, p. 387-395, 2015. Disponível em: <<https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v18n6/original1.pdf>>. Acesso em: 14. Ago. 2023.

LIRA, H. G., et al. Comunicação médico-paciente em ambulatórios de pediatria de um hospital universitário. *Medicina*, v.48, n.5, p.425-30, 2015. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/268327832.pdf>>. Acesso em: 14. Ago. 2023.

PEREZ, M. R. S., et al. Percepção de pacientes sobre a comunicação de médicos clínicos e cirurgiões em hospital universitário. *Revista Brasileira de Educação Médica*, v.45, n.2, p.e064, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbem/a/7hFvBm3GC8Bh9mGWgMDbHDv/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 14. Ago. 2023.



RAMOS, A. P., BORTAGARAI, F. M. A comunicação não-verbal na área da saúde. Revista CEFAC, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 164-170, Fev. 2012. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rcefac/a/tvhH9gHRSnzJVkR76pmn6VL/>>. Acesso em: 11 ago. 2023.

SILVA, M. J. P. A comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. 4ª ed. São Paulo: Loyola; 2006

SOMBRA NETO, L. L. et al. Habilidade de Comunicação da Má Notícia: O Estudante de Medicina Está Preparado? Revista Brasileira de Educação Médica, v. 41, n. 2, p. 260-268, 2017. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbem/a/N7bFkWL8tmFSGrsTLDjynhP/abstract/?lang=pt#>>. Acesso em: 14. Ago. 2023.

SOUZA, R. M.; LIMA, M. N. Comunicação médico-paciente durante a prescrição médica e a segurança de pacientes pediátricos. Jornal Paranaense de Pediatria, v.22, n.1, p.1-7, 2021. Disponível em: <<https://cdn.publisher.gn1.link/jornaldepediatria.org.br/pdf/v22-15.pdf>>. Acesso em: 14. Ago. 2023.

SOUZA, Y. V., et al. Percepção de pacientes sobre sua relação com médicos. Revista Bioética, Brasília, v. 28, n. 2, p.332-343, Abr/Jun, 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/bioet/a/R3HcV4FRVFBQRkvYcWn5pDh/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em: 14. Ago. 2023.

VOGEL, K. P. et al. Comunicação de Más Notícias: Ferramenta Essencial na Graduação Médica. Revista Brasileira de Educação Médica, v. 43, n. 1, p. 314-21, 2019. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbem/a/pCSW5SbwjD4MSCSpnG4WB9K>>. Acesso em: 14. Ago. 2023.

WENCESLAU, L. D., et al. Um roteiro de entrevista clínica centrada na pessoa para a graduação médica. Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade, Rio de Janeiro, v.15, n.42, p.2154, 2020. Disponível em: <<https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/2154>>. Acesso em: 14. Ago. 2023.