

SOUZA; Aline Morião Carvalho de¹, PARENTE; Maria da Conceição de Oliveira², SANCHES; Thaís Rafael Almeida³, COSTA; Cleinaldo de Almeida⁴

RESUMO

Introdução A comunicação efetiva é a segunda meta internacional para a segurança do paciente. Segundo informações da *Joint Commission* problemas de comunicação correspondem até 70% das análises de causa raiz em eventos adversos. Uma comunicação que seja efetiva reduz o risco de eventos adversos e proporciona uma melhor qualidade na assistência e melhora a experiência ao paciente. **Objetivo** Relatar a experiência de implantação de um modelo de comunicação efetiva, que sensibilizou e capacitou os colaboradores sobre a comunicação na temática da segurança do paciente. **Método** Estudo observacional descritivo por meio de treinamento teórico, simulação e avaliação formativa. CAAE: 36321320.3.0000.5020. Parecer CEP: 4.214.971. **Resultados** O treinamento foi realizado na Magscan em novembro e dezembro de 2020, em pequenos grupos, respeitando as recomendações da ANVISA. Em janeiro de 2021 foi interrompido em virtude da pandemia. Foi realizado um último treinamento, remoto, em fevereiro de 2021. Em associação foi desenvolvido um programa de educação continuada na plataforma *Google Classroom* para os gestores. A clínica possui 141 colaboradores, 101 deles participaram do treinamento presencial e 10 do treinamento remoto, totalizando 111 participantes. Isto corresponde a 78% da equipe. O treinamento consistiu em uma aula expositiva interativa, com demonstração de vídeos e estímulo a participação. As estratégias utilizadas para melhorar a comunicação entre os profissionais foi a ferramenta “SBAR” (Situação, Breve histórico, Avaliação e Recomendação) e comunicação de circuito fechado. Já entre profissionais de saúde e paciente/familiares foi utilizada a técnica “AIDET” (do inglês: *Acknowledge, Introduce, Duration, Explanation e Thank You*). Para estimular a participação houve premiação dos participantes que obtiveram as maiores pontuações na avaliação formativa. **Conclusões** Nos últimos anos grandes investimentos em tecnologia e inovação foram feitos, entretanto o setor de imagem dedicou pouco tempo a reflexão e melhoria na experiência do paciente. Utilizações de múltiplas estratégias de interação toraram as atividades mais dinâmicas e estimularam a participação, com feedback positivo dos participantes. As principais dificuldades foram as restrições em virtude da pandemia por COVID-19. Apesar disso, foi alcançado um número significativo de participantes. O treinamento favoreceu o diálogo e a integração entre os diversos setores, uma vez que foram realizados entre equipes multidisciplinares. Os programas de educação contribuem na consolidação da cultura de segurança do paciente, possibilitando melhoria na qualidade do serviço prestado. Foi observado um aumento no índice de satisfação, antes do treinamento o NPS (*Net Promoter Score*) era 65% e após o treinamento atingiu o patamar de 75%.

PALAVRAS-CHAVE: Segurança do Paciente, Diagnóstico por Imagem, Comunicação em Saúde

¹ Universidade Federal do Amazonas, alinemorio@ufam.edu.br

² Magscan, conceicao@magscan.com.br

³ Fundação Cecon, sanches.tra@gmail.com

⁴ UEA, cleinaldocosta@gmail.com