



Práticas de comunicação eficaz na transferência intersetorial de pacientes em maternidades: análise das estratégias e ferramentas para a segurança do cuidado

Effective communication practices in intersectoral patient transfer in maternity wards: analysis of strategies and tools for care safety

Prácticas de comunicación efectiva en el traslado intersectorial de pacientes en maternidades: análisis de estrategias y herramientas para la seguridad en la atención

Cynthia Priscyla Pereira Soares Flor¹, Kátia Regina Barros Ribeiro¹, Diomira Luiza Costa Silva¹, Ana Elza Oliveira de Mendonça¹.

RESUMO

Objetivo: Analisar as práticas e estratégias de comunicação eficaz na transferência intersetorial de pacientes em maternidades, identificando os instrumentos e intervenções mais eficazes para garantir a continuidade e segurança do cuidado materno-infantil. **Métodos:** Trata-se de uma revisão da literatura, conduzida em seis fontes de dados e uma plataforma de busca, a saber: SciELO, LILACS, MEDLINE (via PubMed), Web of Science, Scopus e EBSCOhost, além do Google Scholar. Foram incluídos artigos originais publicados entre janeiro de 2020 e agosto de 2024. A coleta de dados foi realizada nos meses de outubro e novembro de 2024. **Resultados:** 10 estudos foram considerados relevantes para compor esta revisão. A análise evidenciou que a utilização de uma estrutura padronizada, como o protocolo Situation-Background-Assessment-Recommendation, registros formais, treinamentos específicos e estratégias para superar barreiras na comunicação são essenciais para a efetividade na transferência intersetorial de pacientes em maternidades. **Considerações finais:** Portanto, para construir um instrumento, com a finalidade de ter uma comunicação eficaz na transferência intersetorial em maternidades, é necessário o uso de uma estrutura padronizada a partir de protocolos como o Situation-Background-Assessment-Recommendation, registros formais e treinamentos. Assim, utilizar estratégias para superar barreiras comunicacionais promove uma melhor segurança e a continuidade do cuidado.

Palavras-chave: Falha de comunicação, Hospitais maternidade, Intersectorialidade, Enfermagem.

ABSTRACT

Objective: To analyze effective communication practices and strategies in the intersectoral transfer of patients in maternity hospitals, identifying the most effective tools and interventions to guarantee the continuity and safety of maternal and child care. **Methods:** This is a literature review, conducted using six data sources and a search platform, namely: SciELO, LILACS, MEDLINE (via PubMed), Web of Science, Scopus and EBSCOhost, as well as Google Scholar. Original articles published between January 2020 and August 2024 were included. Data was collected in October and November 2024. **Results:** 10 studies were considered relevant for this review. The analysis showed that the use of a standardized structure, such as the Situation-Background-Assessment-Recommendation protocol, formal records, specific training,

¹ Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal - RN.

strategies to overcome communication barriers are essential for the effective intersectoral transfer of patients in maternity hospitals. **Final considerations:** In order to build an instrument for effective communication in intersectoral handovers in maternity hospitals, it is necessary to use a standardized structure based on protocols such as the Situation-Background-Assessment-Recommendation, formal records and training. The use of strategies to overcome communication barriers promotes better safety and continuity of care.

Keywords: Communication failure, Maternity hospitals, Intersectorality, Nursing.

RESUMEN

Objetivo: Analizar prácticas y estrategias de comunicación efectivas en el traslado intersectorial de pacientes en maternidades, identificando las herramientas e intervenciones más efectivas para garantizar la continuidad y seguridad de la atención materno infantil. **Métodos:** Se trata de una revisión de la literatura, realizada utilizando seis fuentes de datos y una plataforma de búsqueda, a saber: SciELO, LILACS, MEDLINE (vía PubMed), Web of Science, Scopus y EBSCOhost, así como Google Scholar. Se incluyeron artículos originales publicados entre enero de 2020 y agosto de 2024. Los datos se recolectaron en octubre y noviembre de 2024. **Resultados:** 10 estudios fueron considerados relevantes para esta revisión. El análisis mostró que el uso de una estructura estandarizada, como el protocolo Situación-Antecedentes-Evaluación-Recomendación, registros formales, capacitación específica, estrategias para superar las barreras de comunicación son esenciales para el traslado intersectorial efectivo de pacientes en maternidades. **Consideraciones finales:** Para desarrollar un instrumento de comunicación eficaz en los trasposos intersectoriales en maternidades, es necesario utilizar una estructura estandarizada basada en protocolos como el de Evaluación de la Situación, Antecedentes y Recomendación, registros formales y capacitación. El uso de estrategias para superar las barreras de comunicación promueve una mayor seguridad y continuidad de la atención.

Palabras clave: Falla de comunicación, Hospitales de maternidad, Intersectorialidad, Enfermería.

INTRODUÇÃO

O cuidado seguro ao paciente é uma preocupação constante nas organizações de saúde em todo o mundo. Nesse contexto, a passagem de plantão da enfermagem emerge como um momento essencial, uma vez que demanda uma comunicação eficaz para assegurar não apenas o repasse adequado de informações, mas também a continuidade do plano de cuidados e a segurança dos pacientes (ECHER IC, et al., 2021). Falhas na comunicação podem resultar em erros graves, falhas significativas e até óbitos, comprometendo a qualidade dos serviços de saúde (CARVALHO EML, et al., 2016).

As maternidades, por sua vez, exigem alta precisão e vigilância constante para garantir a segurança das parturientes e recém-nascidos. A comunicação efetiva durante a passagem de turno é crucial para minimizar riscos e assegurar a "ausência de erros evitáveis no cuidado e a minimização dos riscos de danos aos pacientes durante o processo de assistência" (OMS, 2009, p. 6; SILVA AF, et al., 2024).

Além disso, a transferência intersectorial realizada pelo enfermeiro destaca-se como um aspecto significativo para a continuidade e qualidade do cuidado em saúde. Esse processo envolve a comunicação e coordenação entre diferentes setores ou serviços, assegurando que as necessidades dos pacientes sejam atendidas de forma integrada e sem interrupções. A eficiência dessa transferência é vital para a segurança dos pacientes, especialmente em situações que requerem continuidade imediata do tratamento (NUNES RSO, et al., 2021; OLIVEIRA SANTOS T, 2021). Estudos revelam que a falta de clareza e a omissão de informações durante a passagem de turno são fatores que contribuem significativamente para a ocorrência de erros no ambiente hospitalar. Esses erros poderiam ser evitados com a implementação de estratégias que promovam uma comunicação estruturada e eficiente entre os profissionais de saúde (SANTOS TO, et al., 2021).

A comunicação eficaz durante a passagem de plantão e transferência intersetorial em maternidades representa um componente essencial para a segurança do paciente e a continuidade do cuidado. Segundo SANTOS DS, et al. (2025), a implementação de protocolos padronizados na comunicação contribui para redução significativa de erros assistenciais, especialmente em um contexto de alta complexidade, como a atenção materno-infantil. Esses protocolos, como o SBAR, facilitam o repasse claro e objetivo das informações clínicas, minimizando a ocorrência de omissões que possam comprometer o cuidado. Além disso, a adoção de ferramentas tecnológicas para suporte à comunicação tem sido apontada como estratégia valiosa para garantir a precisão e a rastreabilidade dos dados durante a transmissão do cuidado (QUEIROZ MAS, et al., 2024).

Além das ferramentas e protocolos, a capacitação contínua dos profissionais de saúde, especialmente enfermeiros, é fundamental para fortalecer as práticas comunicativas e promover uma cultura de segurança. Estudos destacam que treinamentos focados em habilidades comunicativas e trabalho em equipe elevam a eficiência na transmissão das informações e aumentam a satisfação das equipes, refletindo diretamente na qualidade do atendimento e na redução de eventos adversos (CASTRO RODRIGUES FR, et al., 2025). Ainda, a colaboração multidisciplinar durante as transferências intersetoriais, possibilitam intervenções tempestivas e integradas (SILVA AF, et al., 2024). Portanto, analisar e aprimorar as práticas de comunicação na transferência intersetorial em maternidades é imprescindível para a construção de instrumentos eficazes que assegurem a segurança e o cuidado qualificado no contexto materno-infantil.

Diante disso, este estudo tem como objetivo analisar as práticas e estratégias de comunicação eficaz na transferência intersetorial de pacientes em maternidades, identificando os instrumentos e intervenções mais eficazes para garantir a continuidade e segurança do cuidado materno-infantil.

MÉTODOS

Este estudo trata-se de uma revisão integrativa da literatura que utilizou o modelo baseado no Joanna Briggs Institute (JBI) para mapear a literatura a partir de cinco passos: 1. Identificação da questão de pesquisa; 2. Identificação dos estudos relevantes; 3. Seleção dos estudos; 4. Análise dos dados; e 5. Agrupamento, síntese e apresentação dos dados. Além disso, seguiu-se as diretrizes do Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses extension for Scoping Reviews (PRISMA-ScR) (PETERS MDJ, et al., 2020).

Os critérios de elegibilidade foram baseados na estratégia mnemônica População, Conceito e Contexto (PCC), de acordo com as orientações do JBI (PETERS MDJ, et al., 2020), sendo **P**: estudos que abordassem a comunicação entre enfermeiros durante as transferências intersetoriais em maternidades, focando especificamente em pacientes em período perinatal; **C**: comunicação efetiva, incluindo suas práticas, barreiras e facilitadores durante as transferências de cuidados, destacando a importância desse processo na qualidade do atendimento à saúde; **C**: os estudos selecionados deveriam estar situados no contexto de maternidades, abrangendo ambientes hospitalares e outros serviços de saúde relacionados à assistência materno-infantil.

Conforme essa estratégia mnemônica, formulou-se a questão do estudo: Como as estratégias e ferramentas de comunicação utilizadas nas transferências intersetoriais de pacientes em maternidades impactam a segurança e a qualidade do cuidado?"

Foram incluídos estudos publicados em português, inglês e espanhol; acessíveis na íntegra, pesquisas que envolvessem seres humanos; e estudos do período de janeiro de 2021 a janeiro de 2025. Como critérios de exclusão, consideraram-se: estudos duplicados; editoriais, resenhas, cartas ao editor e trabalhos de conclusão de curso de graduação.

Numa fase inicial, com o objetivo de identificar os descritores mais utilizados nos títulos, resumos e termos de indexação na literatura, aplicaram-se os vocábulos controlados a partir dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e nas demais bases de dados, considerando o uso de variadas combinações de operadores booleanos *AND* e *OR* para obter estratégias finais de pesquisa e melhor identificação e compreensão dos estudos. O **Quadro 1** descreve a seleção do vocábulo controlado.

Quadro 1 - Seleção do vocábulo controlado.

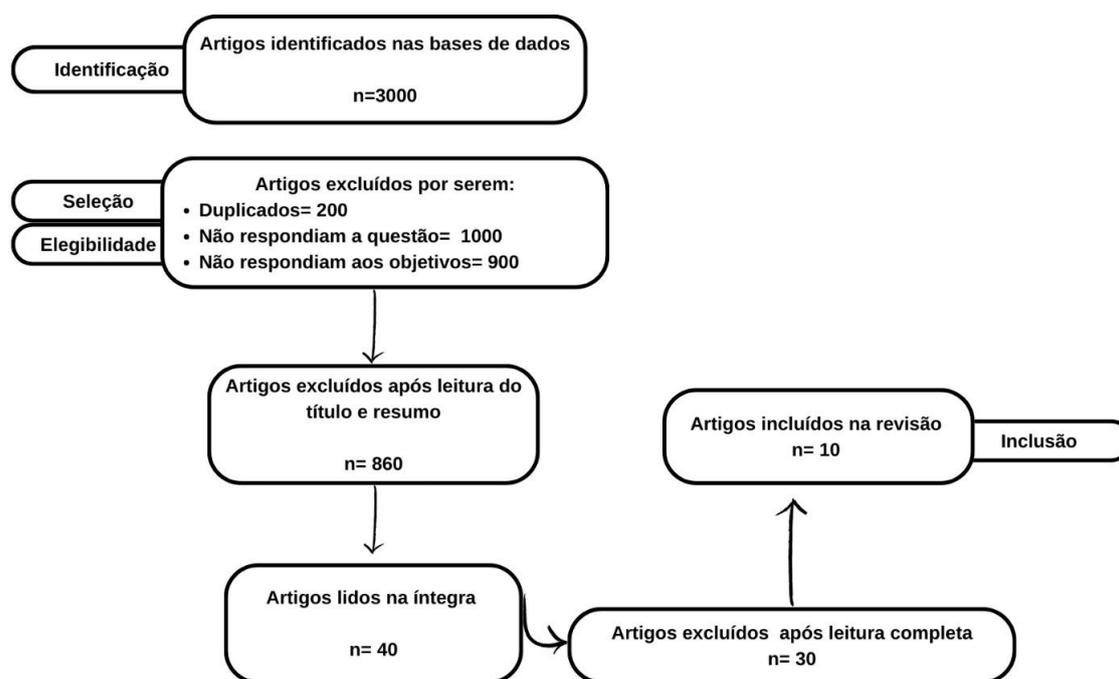
DeCS	Português: Comunicação; Enfermagem; Transferência de Pacientes; Maternidade; Cuidados Intersetoriais. Inglês: <i>Communication; Nursing; Patient Transfer; Maternity; Intersectoral Care.</i> Espanhol: <i>Comunicación; Enfermería; Transferencia de Pacientes; Maternidad; Atención Intersectorial.</i>
MeSH	<i>Communication; Nursing; Patient Transfer; Maternity; Intersectoral Care.</i>

Fonte: Flor CPPS, et al., 2025.

Em relação à identificação e seleção dos estudos, foram consultadas as seguintes fontes de dados eletrônicas: *Scientific Electronic Library Online (SciELO)*, *Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS)*, *MEDLINE (Via PubMed)*, *Web of Science*, *Scopus*, *EBSCOhost* e de forma a ampliar a busca, consultou-se a literatura cinzenta, e a plataforma de busca *Google Acadêmico*.

O processo de seleção e composição do corpus da revisão pode ser visualizado na **Figura 1**, que apresenta um fluxograma adaptado do Diagrama PRISMA, ilustrando as etapas e critérios utilizados para a escolha dos artigos relevantes. Esta figura foi elaborada em Natal, Rio Grande do Norte, Brasil, em 2025.

Figura 1 - Fluxograma adaptado Diagrama de PRISMA da seleção dos artigos e da composição do *corpus* da revisão integrativa.



Fonte: Flor CPPS, et al., 2025.

Para a construção da pesquisa, considerou-se o *Medical Subject Headings (MeSH)* no *PubMed* e, para ampliar as buscas, foi consultada a plataforma *Google Acadêmico*. O **Quadro 2** descreve a estratégia de busca adotada com os termos principais. A elegibilidade dos estudos foi avaliada por dois revisores de forma independente para assegurar a objetividade e a consistência na seleção dos estudos.

Quadro 2 - Estratégias de busca,

SciELO	("comunicação" OR "communication") AND ("enfermagem" OR "nursing") AND ("transferência de pacientes" OR "patient transfer") AND ("maternidade" OR "maternity") AND ("cuidados intersetoriais" OR "intersectoral care")
LILACS	((("comunicação" OR "communication") AND ("enfermagem" OR "nursing"))) AND ("transferência de pacientes" OR "patient transfer") AND ("maternidade" OR "maternity") AND ("cuidados intersetoriais" OR "intersectoral care")
MEDLINE via PUBMED	("Communication"[MeSH] AND "Nursing"[MeSH]) AND ("Patient Transfer"[MeSH] OR "Maternity"[MeSH]) AND ("Intersectoral Care"[MeSH])
Web of Science	((("comunicação" OR "communication") AND ("enfermagem" OR "nursing"))) AND ("transferência de pacientes" OR "patient transfer") AND ("maternidade" OR "maternity") AND ("cuidados intersetoriais" OR "intersectoral care")
Scopus	((("comunicação" OR "communication") AND ("enfermagem" OR "nursing"))) AND ("transferência de pacientes" OR "patient transfer") AND ("maternidade" OR "maternity") AND ("cuidados intersetoriais" OR "intersectoral care")
EBSCOhost	((("comunicação" OR "communication") AND ("enfermagem" OR "nursing"))) AND ("transferência de pacientes" OR "patient transfer") AND ("maternidade" OR "maternity") AND ("cuidados intersetoriais" OR "intersectoral care")
Google Scholar	("comunicação" OR "communication") AND ("enfermagem" OR "nursing") AND ("transferência de pacientes" OR "patient transfer") AND ("maternidade" OR "maternity") AND ("cuidados intersetoriais" OR "intersectoral care")

Fonte: Flor CPPS, et al., 2025.

A pesquisa foi realizada em três etapas principais: a primeira foi a identificação dos estudos, com a realização da busca nas bases de dados selecionadas; a segunda etapa consistiu na aplicação dos critérios de inclusão e exclusão para a triagem inicial dos estudos, seguida pela revisão dos títulos e resumos e pela aplicação dos critérios de elegibilidade detalhados para selecionar os estudos a serem incluídos na revisão; e a terceira etapa envolveu a extração e análise dos dados conforme os critérios estabelecidos.

A análise dos dados foi realizada a partir da interpretação e organização das informações, permitindo a identificação de padrões e significados dentro do contexto dos estudos. Inicialmente, os dados qualitativos foram coletados e extraídos, seguidos pela análise temática, que visou integrar os achados de diferentes estudos de forma coesa (MINAYO MCS, 2019).

RESULTADOS

Durante a busca nas fontes de dados para esta revisão, foram inicialmente identificados 3.000 artigos. Desses, 200 foram excluídos por serem duplicados. Em seguida, 1.000 artigos foram descartados por não responderem à questão do estudo, e outros 900 foram removidos por não estarem alinhados com o objetivo da pesquisa. 40 artigos foram lidos na íntegra, o que levou a seleção de 10 estudos que foram relevantes para esta revisão. O **Quadro 3** mostra o resultado da extração dos dados dos estudos, a saber: fonte, título, autores e ano, tipo de estudo, instrumentos e resultados.

Quadro 3 - Extração de dados a partir dos dados dos estudos.

Fontes	Autor e ano	Tipo de Estudo	Objetivos	Instrumentos	Resultados
<i>PubMed</i>	O'BRIEN M e BUTLER M e CASEY M. 2021	Estudo Qualitativo	Explorar as práticas de comunicação entre enfermeiros e parteiras e seu impacto no cuidado materno.	Entrevistas semiestruturadas.	Melhoria na coordenação do cuidado e redução de erros de comunicação.
<i>CINAHL</i>	FRANCISCO AF, et al. 2024	Revisão Sistemática	Analisar a percepção de profissionais de enfermagem sobre a comunicação entre equipes na transferência de cuidados de pacientes para a realização de exames de imagem. .	Análise de literatura existente.	O sistema de notas de transferência, a dupla checagem e o readback possuem falhas, por não serem oficializados nem específicos. Conclusões: os profissionais consideram a comunicação verbal como a maior fragilidade e sugerem ferramentas formais para torná-la efetiva.
<i>Scopus</i>	LINO AFSP, et al 2020	Revisão integrativa	Identificar impactos da tecnologia da informação e comunicação em saúde na segurança do paciente	Avaliação de evidências científicas	As TICS devem ser adequadamente projetadas, compatíveis à realidade a que se destinam, às evidências científicas, às experiências dos usuários, à interoperabilidade, à segurança no uso. São estratégias mais eficazes para que estas tenham um impacto favorável à segurança do paciente.
<i>Web of Science</i>	BARILLASCCH, et al. 2021	Estudo transversal e quantitativo,	Avaliar a cultura de segurança dos pacientes na perspectiva dos médicos que atuam em uma maternidade	<i>Survey Hospital Survey on Patient Safety Culture</i>	O estudo demonstrou a existência de uma cultura de segurança na instituição, mas com potencial de melhorias em algumas dimensões, o que pode ser alcançado através do desenvolvimento de intervenções mais efetivas. Este tipo de investigação é útil pois serve como instrumento eficaz no planejamento, auxiliando os gestores nesta atividade.
<i>SciELO</i>	DE BARROS, NSF, et al., 2024	Revisão narrativa qualitativa	Revisar sobre a Segurança do paciente e prevenção de erros na maternidade: Abordagens para melhorar a segurança do paciente na obstetrícia	Treinamento e questionários de feedback.	A implementação de práticas baseadas em evidências, como o uso de protocolos de segurança e checklists, a capacitação contínua das equipes de saúde e a adoção de tecnologias de monitoramento fetal são estratégias fundamentais para mitigar erros e melhorar a qualidade do atendimento.
<i>Google acadêmico</i>	CLARO G. 2023	Estudo Descritivo	Analisar as práticas de comunicação durante transferências intersetoriais.	O estudo foi realizado em uma maternidade pública do município de São Paulo o aplicou-se ferramentas da qualidade: PDCA, Diagrama de Causa e Efeito, e 5W2H.	Como resultado houve melhora efetiva na transmissão do cuidado para continuidade da assistência de forma segura.

Fontes	Autor e ano	Tipo de Estudo	Objetivos	Instrumentos	Resultados
Google acadêmico	VALENTE, ARM, et al., 2024	Revisão narrativa	Apresentar uma revisão sobre a importância da comunicação humanizada entre profissionais de saúde e parturientes como elemento fundamental para melhorar a experiência do parto e prevenir a violência obstétrica.	Avaliação de evidências	A comunicação clara e empática reduz significativamente os níveis de estresse e ansiedade das gestantes, além de promover maior satisfação com o serviço.
EBSCOhost	ALMEIDA R. 2022	Estudo descritivo, transversal com abordagem quantitativa.	Avaliar o conhecimento de profissionais acerca do aplicativo DigiSUS e verificar a necessidade de desenvolvimento de software para comunicação entre profissionais de enfermagem e usuários da Estratégia Saúde da Família.	Questionários.	Identificação de lacunas na comunicação que afetam o cuidado.
Web of Science	ALVES CDGB, 2023	Investigação-ação,	Conhecer a percepção dos enfermeiros do Serviço de Urgência (SU), relativamente à informação transmitida durante as passagens de turno. Tornar mais eficaz a comunicação interpares, e garantir, como consequência, a segurança e a melhoria dos cuidados de enfermagem, nos momentos de transição de doentes, no SU.	Entrevistas.	Comunicação ineficaz levou a desfechos negativos nas transferências de pacientes.
Scopus	OLIVEIRA MS, et al., 2020	Estudo Qualitativo	Compreender a importância da comunicação na assistência à saúde materna.	entrevistas com roteiros semiestruturados	Comunicação clara melhora a experiência da paciente e o trabalho em equipe.

Fonte: Flor CPPS, et al., 2025.

A análise dos estudos incluídos revela uma variedade de abordagens metodológicas e uma crescente preocupação com a comunicação no contexto da maternidade. A análise dos estudos evidencia que a maioria das pesquisas sobre comunicação na maternidade é qualitativa, com predominância de entrevistas semiestruturadas e grupos focais, embora estudos quantitativos e intervencionais também estejam presentes. Entre os estudos analisados, destacam-se aqueles que exploram a efetividade de protocolos de segurança, como o método *SBAR*:

S - *Situation* (Situação): Descrição clara e concisa da situação atual do paciente.

B - *Background* (Histórico): Informações relevantes sobre o histórico do paciente, incluindo diagnósticos, condições prévias ou tratamentos recentes.

A - *Assessment* (Avaliação): Avaliação do profissional sobre a condição do paciente, incluindo quaisquer observações ou preocupações.

R - *Recommendation* (Recomendação): Sugestões ou recomendações para a continuidade do cuidado ou intervenção necessária.

O uso de ferramentas tecnológicas para otimizar a comunicação entre equipes (CLARO, 2023; LINO AFSP et al., 2020; OLIVEIRA MS, et al., 2020).

Além disso, revisões sistemáticas e narrativas apontam que falhas na comunicação aumentam os riscos assistenciais e reforçam a necessidade de estratégias formais para mitigar erros e melhorar a qualidade do cuidado materno (FRANCISCO AF, et al., 2024; BARROS NSF, et al., 2024; OLIVEIRA MS, et al., 2020). A relevância crescente do tema é evidenciada pela concentração de publicações nos últimos anos, especialmente a partir de 2020, refletindo o impacto da pandemia da COVID-19 na busca por práticas comunicacionais mais eficazes. Assim, a literatura demonstra que a adoção de abordagens estruturadas e baseadas em evidências na comunicação assistencial pode reduzir riscos e garantir uma assistência materno-infantil mais segura e eficiente.

DISCUSSÃO

Os resultados dos estudos indicam consistentemente que a comunicação eficaz é significativa para melhorar a qualidade do cuidado, a satisfação das equipes de saúde e os desfechos para as pacientes. As principais intervenções que mostraram eficácia incluem programas educacionais, ferramentas de comunicação específicas e treinamentos para profissionais de saúde. Em particular, os estudos qualitativos revelaram que a comunicação clara e a colaboração interprofissional são fundamentais para evitar erros e melhorar a experiência das pacientes, principalmente no contexto de transferências intersetoriais e cuidados de parto (O'BRIEN M, et al., 2021; FRANCISCO AF, et al., 2024; BARILLAS CCH, et al., 2021; BARROS NSF, et al., 2024; CLARO G, 2023; VALENTE ARM, et al., 2024; ALMEIDA EWS, et al., 2022). Nesse sentido os achados da presente pesquisa vão ao encontro da literatura científica recente, que reforça a relevância de estratégias de comunicação bem estruturadas no contexto da assistência à saúde.

A importância da comunicação eficaz na melhoria da qualidade do cuidado, satisfação das equipes de saúde e desfechos para os pacientes é amplamente reconhecida. Estudos recentes reforçam essa perspectiva, destacando que falhas na comunicação durante transições de cuidado, como passagens de turno e transferência intersetoriais, podem levar a eventos adversos e comprometer a segurança do paciente. Uma revisão integrativa conduzida por Santos SG, et al. (2024) identificou que a comunicação efetiva entre profissionais de saúde é significativa para a prevenção de falhas e efeitos adversos do paciente. Além disso, a literatura aponta que a implementação de estratégias de comunicação estruturadas, como o uso de protocolos padronizados, pode melhorar significativamente a continuidade do cuidado e reduzir erros durante as transições de pacientes entre diferentes setores hospitalares. Essas evidências corroboram a necessidade de investimentos em programas educacionais e treinamentos específicos para profissionais de saúde, visando aprimorar as habilidades comunicacionais e promover uma cultura de segurança centrada na colaboração interprofissional.

Para além da importância da comunicação eficaz na coordenação dos cuidados durante as transferências intersetoriais, é fundamental adotar ferramentas e protocolos que estruturam essa comunicação, reduzindo falhas e fortalecendo a segurança do paciente, sobretudo em contextos tão sensíveis quanto o cuidado materno-infantil. Nesse contexto, torna-se evidente que a comunicação estruturada entre os níveis assistenciais não é apenas uma recomendação técnica, mas uma exigência ética para a garantia da continuidade e da qualidade do cuidado.

De acordo com O'Brien M, et al. (2021) a comunicação eficaz é significativa para a coordenação entre os profissionais de saúde, especialmente no contexto de transferências intersetoriais de pacientes, um aspecto essencial para garantir a segurança e a continuidade do cuidado. Além disso, os autores enfatizam que a falta de clareza na comunicação pode levar a erros significativos, comprometendo a segurança das gestantes e neonatos. Esses achados reforçam a necessidade de adotar estratégias baseadas em evidências para estruturar a comunicação entre profissionais, especialmente em momentos críticos da assistência.

Complementando essa perspectiva, Manser T (2009) destaca que a comunicação estruturada por meio de protocolos padronizados, como o SBAR, reduz a incidência de falhas na transmissão de informações, promovendo a segurança do paciente em ambientes hospitalares. Em especial, Starmer AJ, et al. (2014) evidenciam que a implementação de estratégias de comunicação padronizadas durante a transferência de pacientes pediátricos contribui para a redução de eventos adversos e melhora os desfechos clínicos. Portanto, para além da importância da comunicação eficaz, é imprescindível a adoção de ferramentas e protocolos que estruturam essa comunicação, minimizando riscos e fortalecendo a segurança do cuidado materno-infantil.

A comunicação, como sistemas eletrônicos e protocolos estruturados, desempenham um papel fundamental na melhoria da segurança e na redução de erros durante o cuidado materno. A utilização dessas ferramentas contribui significativamente para a integração da equipe de saúde, especialmente nas transferências intersetoriais, um fator essencial para a continuidade do cuidado. Além disso, a implementação de tais ferramentas facilita a troca de informações entre profissionais, reduzindo falhas de comunicação que poderiam afetar a segurança das gestantes e neonatos. Esse achado é consistente com os objetivos desta revisão de literatura, que enfatiza a importância de melhorar a comunicação durante a transferência intersetorial de pacientes em maternidade (LINO AFSP, et al., 2020). No entanto, apesar dos avanços apontados, ainda persistem desafios importantes que comprometem a efetividade dessa comunicação na prática clínica.

Os estudos também apontam para a existência de barreiras à comunicação eficaz, como a falta de treinamento adequado, a sobrecarga de trabalho e a ausência de protocolos claros, o que afeta diretamente a qualidade do atendimento materno e neonatal (O'BRIEN M, et al., 2021; CLARO G, 2023). Além disso, a implementação de estratégias que promovem uma cultura de segurança do paciente, como treinamentos interprofissionais e o uso de ferramentas padronizadas de comunicação, tem se mostrando eficazes na redução de eventos adversos em maternidades. Um estudo realizado por Araújo LX, et al. (2022) em uma maternidade na Amazônia Ocidental evidenciou que a adoção de práticas comunicativas estruturadas e a valorização do trabalho em equipe contribuíram significativamente para a melhoria da segurança do paciente e para a satisfação dos profissionais de saúde envolvidos no Cuidado materno-infantil. Esses achados reforçam a importância de integrar ações educativas e colaborativas que qualifiquem a comunicação entre os membros da equipe multiprofissional.

Os resultados revelam uma crescente conscientização sobre a importância de práticas de comunicação eficazes e a implementação de intervenções educacionais e colaborativas para melhorar o cuidado materno e os desfechos para as pacientes. A literatura também aponta para desafios persistentes na comunicação entre profissionais de saúde e destaca a necessidade de uma abordagem multidisciplinar para superar essas barreiras (O'BRIEN M, et al., 2021; LINO AFSP, 2020). Um estudo realizado por Pedroni CCF, et al. (2020), em uma unidade neonatal evidenciou que a adoção de práticas comunicativas estruturadas e a valorização do trabalho em equipe contribuíram significativamente para melhoria da segurança do paciente e para a satisfação dos profissionais de saúde envolvidos no cuidado materno-infantil.

Contudo, a literatura também aponta para desafios persistentes na comunicação entre os profissionais de saúde, como a falta de treinamento adequado, a sobrecarga de trabalho e a ausência de protocolos claros. Esses fatores dificultam a troca eficiente de informações, especialmente durante as transferências intersetoriais e no cuidado do parto, o que pode comprometer a segurança do paciente e a qualidade do atendimento (CLARO G, 2023; O'BRIEN M, et al., 2021). Portanto, destaca-se a necessidade de uma abordagem multidisciplinar para superar essas barreiras, com foco na colaboração interprofissional, a fim de garantir um atendimento seguro e de qualidade na maternidade (BARILLAS CCH, et al., 2021; OLIVEIRA MS, et al., 2020). Nesse sentido, torna-se essencial que propostas práticas derivadas da literatura sejam traduzidas em instrumentos concretos de apoio à atuação dos profissionais de saúde.

A partir desta revisão de escopo que servirá como base científica para a fundamentação e construção do Instrumento para Comunicação Efetiva da Enfermagem na Transferência Intersectorial de Pacientes em uma Maternidade, deverá garantir que sua estrutura seja embasada nas melhores práticas identificadas na literatura, nisso, a organização do instrumento deverá contemplar componentes essenciais que assegurem a padronização, clareza e segurança na transmissão das informações, contribuindo para a qualificação do cuidado e a mitigação de riscos assistenciais, senso eles:

Estruturação Padronizada do Instrumento

A literatura sugere que a utilização de ferramentas estruturadas melhora a comunicação e reduz omissões de informações essenciais (LINO AFSP, 2020; ALMEIDA EWS, et al., 2022). O instrumento deve conter campos obrigatórios que assegurem o compartilhamento completo dos dados clínicos da paciente, incluindo:

- **Identificação da Paciente:** Nome completo, idade, número de registro hospitalar.
- **Motivo da Transferência:** Diagnóstico atual, razão específica para a transferência.
- **Histórico Clínico Relevante:** Comorbidades, alergias, histórico obstétrico.
- **Estado Atual da Paciente:** Sinais vitais, uso de medicamentos, condições clínicas específicas.
- **Intervenções Realizadas e Prescrições Atuais:** Administração de fármacos, procedimentos realizados e continuidade da terapêutica.
- **Plano de Cuidados e Recomendações:** Orientações específicas para a equipe que receberá a paciente.

Uso de Ferramentas de Comunicação Estruturadas

A adoção de modelos validados, como o *SBAR*, demonstrou eficácia na melhoria da transmissão de informações entre os profissionais de saúde (ALVES CDGB, 2023). Este modelo deve estruturar o instrumento desenvolvido para garantir um fluxo claro e organizado da comunicação.

Registro e Formalização das Informações

A documentação adequada das informações reduz erros e melhora a rastreabilidade da assistência prestada (ALVES CDGB, 2023). Assim, o instrumento deve prever a necessidade de:

- **Registro escrito e eletrônico** das informações da transferência.
- **Confirmação verbal** entre as equipes envolvidas na transição do cuidado, garantindo que todas as informações foram compreendidas corretamente.
- **Assinatura dos profissionais** envolvidos na comunicação, assegurando a responsabilidade pela transmissão e recepção dos dados.

Treinamento e Educação Continuada

Estudos indicam que intervenções educacionais melhoram significativamente a clareza na comunicação entre enfermeiros e outros profissionais de saúde (BARROS NSF, et al., 2024). Dessa forma, a

implementação do instrumento deve estar acompanhada de treinamentos periódicos para capacitação da equipe na utilização do documento, assegurando sua eficácia na prática assistencial.

Identificação e Redução de Barreiras na Comunicação

Pesquisas apontam que as dificuldades na comunicação durante as transferências estão frequentemente associadas à sobrecarga de trabalho, falta de tempo e ausência de padronização no repasse das informações (VALENTE ARM, et al., 2024). O instrumento deve, portanto, ser elaborado de forma objetiva e acessível, permitindo um preenchimento ágil e eficiente pelos profissionais.

Impacto na Segurança do Paciente

A implementação de um instrumento de comunicação estruturado pode resultar em melhorias na coordenação do cuidado, redução de eventos adversos e aumento da satisfação dos profissionais e pacientes (O'BRIEN M, et al., 2021; BARILLAS CCH, et al., 2021). Ao garantir que todas as informações críticas sejam transmitidas de forma eficaz, a assistência prestada à paciente no novo setor se torna mais segura e eficiente.

A comunicação eficaz durante a transferência de cuidados é fundamental para a segurança do paciente e a continuidade do atendimento. Estudos recentes destacam a importância de ferramentas estruturadas, como SBAR, para padronizar e clarificar a transmissão de informações entre as equipes de Saúde (SILVEIRA VC, et al., 2024; ZUCATTI PB, 2021; REIS ASE, 2023). A utilização de ferramentas estruturadas como essa, orienta a transferência de informações, promovendo uma comunicação eficaz que diminui redundâncias, economiza tempo e aumenta a segurança do paciente (FIGUEIREDO ARE, 2019).

A implementação de ferramentas estruturadas de comunicação como o SBAR, tem demonstrado eficácia significativa na melhoria da segurança do paciente e na redução de erros durante as transições de cuidado. Estudos destacam que o uso do SBAR promove uma comunicação mais clara e organizada entre os profissionais de saúde, facilitando a transmissão precisa de informações críticas e minimizando falhas que poderiam comprometer a segurança do paciente. Além disso, programas de treinamento interprofissional que incorporam o SBAR têm sido eficazes em aprimorar as habilidades comunicativas das equipes de saúde, fortalecendo a cultura de segurança e a colaboração entre os profissionais. Portanto, a integração de ferramentas como o SBAR no desenvolvimento de instrumentos para a comunicação efetiva da enfermagem durante transferências intersetoriais é fundamental para assegurar a padronização, clareza e segurança na transmissão das informações, contribuindo para a qualificação do Cuidado e a mitigação de riscos assistenciais (HEIER L, et al., 2024).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se considerar que para a construção de um instrumento para comunicação efetiva da enfermagem na transferência intersetorial de pacientes em Maternidade deve se basear nas melhores práticas identificadas na literatura científica. A utilização de uma estrutura padronizada, ferramentas validadas como o SBAR, registros formais, treinamentos e estratégias para superar barreiras na comunicação são aspectos essenciais para garantir a segurança e a continuidade do cuidado materno-infantil. Além disso, é imprescindível considerar o contexto específico das maternidades, que exigem respostas rápidas e decisões clínicas assertivas, especialmente diante da vulnerabilidade das parturientes e recém-nascidos. A comunicação estruturada, aliada ao compromisso ético e técnico dos profissionais de enfermagem, contribui para reduzir eventos adversos e promover um ambiente mais seguro. A construção desse instrumento não deve ser vista apenas como uma ferramenta operacional, mas como parte de uma cultura organizacional orientada pela qualidade e pela humanização do cuidado. Portanto, o desenvolvimento e a implementação do instrumento proposto devem ser acompanhados por estratégias de monitoramento contínuo e avaliação dos seus impactos na prática clínica, assegurando sua efetividade e sua adaptação às necessidades reais dos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

1. ALVES CDGB. Comunicação Eficaz na Transição de Cuidados de Enfermagem à Pessoa em Situação Crítica no Serviço de Urgência–Implementação da metodologia ISBAR. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica) - Instituto Politécnico de Bragança, Portugal, 2023.
2. ALMEIDA EWS, et al. Saúde digital e enfermagem: ferramenta de comunicação na Estratégia Saúde da Família. *Acta Paulista de Enfermagem*, 2022; 35: eAPE02086.
3. ARAÚJO LX, et al. Cultura de segurança do paciente em maternidade da amazônia ocidental. *Journal of Nursing UFPE*, 2022; 16(1).
4. BARILLAS CCH, et al. Cultura de segurança em uma maternidade pública de ensino: conhecer para intervir. *Rev Med UFC*, 2021; 61(1).
5. BARROS NSF, et al. Segurança do paciente e prevenção de erros na maternidade: Abordagens para melhorar a segurança do paciente na obstetrícia. *Revista JRG de Estudos Acadêmicos*, 2024; 7(15): e151644-e151644.
6. CARVALHO EML, et al. Utilização de CEQ para análise e melhoria na qualidade dos serviços prestados: um estudo de caso numa maternidade do Rio Grande do Norte. *Anais IV Simpósio de Engenharia de Produção*, 2016.
7. CLARO G. Implantação do método sbar como estratégia de comunicação efetiva na transmissão dos cuidados: Meta 2 – Comunicação Efetiva - Amplifique a voz do Paciente. *CEJAM*, 2023; 10.
8. ECHER IC, et al. Passagem de plantão da enfermagem: desenvolvimento e validação de instrumentos para qualificar a continuidade do cuidado. *Cogitare Enfermagem*, 2021; 26: e74062.
9. FRANCISCO AF, et al. Comunicação na transferência de cuidados para realização de exames de imagem na ótica da enfermagem. *Journal of Nursing and Health*, 2024; 14(2): e1425789-e1425789.
10. FIGUEIREDO ARE. Comunicação eficaz em enfermagem: Implementação da Técnica ISBAR num serviço de urgência de pediatria. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Gestão em Enfermagem) - Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, Portugal, 2019.
11. HEIER L, et al. Interprofessional communication skills training to improve medical students' and nursing trainees' error communication-quasi-experimental pilot study. *BMC Medical Education*, 2024; 24(1): 10.
12. LINO AFSP, et al. Tecnologias da informação e comunicação em saúde e a segurança do paciente. *Journal of Health Informatics*, 2020; 12.
13. MANSER T. Teamwork and patient safety in dynamic domains of healthcare: a review of the literature. *Acta Anaesthesiologica Scandinavica*, 2009; 53(2): 143-151.
14. MINAYO MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. *Hucitec*, 2019; 15.
15. NUNES RSO, et al. Standardization of shift passage and optimization of communication in nursing: An experience report. *Brazilian Journal of Development*, 2021; 7(9): 90123-90132.
16. OLIVEIRA MS. A segurança do paciente na perspectiva de puérperas e acompanhantes na maternidade. Monografia (Especialização em Enfermagem Obstétrica) – Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2020.
17. O'BRIEN D, et al. The importance of nurturing trusting relationships to embed shared decision-making during pregnancy and childbirth. *Midwifery*, 2021; 98: 102987.
18. Organização Mundial da Saúde (OMS). 2009. Estrutura Conceitual da Classificação Internacional sobre Segurança do Doente. Genebra: OMS. Disponível em: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/70882/WHO_IER_PSP_2010.2_por.pdf. Acessado em: 15 janeiro de 2025.
19. PETERS MDJ, et al. Updated methodological guidance for the conduct of scoping reviews. *JBIM evidence implementation*, 2021; 19(1): 3-10.
20. PEDRONI CCF, et al. A comunicação como ferramenta para a segurança do paciente em unidade neonatal. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 2020; 73(6): e20190365.
21. QUEIROZ MAS, et al. Tecnologias eHealth nos cuidados parentais aos bebês nascidos prematuros: revisão integrativa. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2024; 29: e06212024.

22. REIS ASE. Cuidados à Pessoa em Situação Crítica Durante o Transporte Inter-Hospitalar. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica) - Instituto Politécnico de Leiria, Portugal, 2023.
23. RODRIGUES FRC, et al. Estratégias multidisciplinares de promoção da segurança do paciente em unidades de terapia intensiva (UTI), ARACÊ, 2025; 7(1): 2859-2871.
24. SILVA AF, et al. O papel da equipe multiprofissional na redução da mortalidade materno-infantil: estratégias e desafios. Caderno Pedagógico, 2024; 21(10): e8535-e8535.
25. SANTOS TO, et al. Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. Revista de psicologia, 2021; 15(55): 159-168.
26. SANTOS SG, et al. A influência da comunicação efetiva nos desfechos do paciente hospitalizado. Revista Interdisciplinar de Saúde e Educação, 2024; 5(2): 56-71.
27. SANTOS DS, et al. Implantação da acreditação hospitalar em maternidade pública: desafios, estratégias e impactos na segurança do paciente. Anais do IV Congresso Internacional da Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente, 2025.
28. SILVEIRA VC. Segurança do paciente na transferência de cuidados de enfermagem: em pauta a ferramenta SBAR. 2024.
29. STARMER AJ, et al. Changes in medical errors after implementation of a handoff program. New England Journal of Medicine, 2014; 371(19): 1803-1812.
30. VALENTE ALR, et al. A importância da comunicação na assistência ao parto: Contribuições para uma percepção positiva da experiência vivenciada pela parturiente. Research, Society and Development, 2024; 13(11): e82131147354.
31. ZUCATTI PB. Preparo para alta da terapia intensiva na percepção do paciente: construção e validação de instrumento. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Enfermagem) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.