



## A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NA RELAÇÃO MÉDICO-PACIENTE EM AMBIENTES DE ATENÇÃO PRIMÁRIA

PAULO JEFFERSON DANIEL MORENO; RAISSA ALMEIDA BEZERRA  
VASCONCELOS; TATIANA MARIA RIBEIRO SILVA; FRANCISCO REGIS SILVA

### RESUMO

**Introdução:** A comunicação eficaz entre médico e paciente é um dos pilares fundamentais para garantir a qualidade do atendimento em saúde, especialmente em ambientes de Atenção Primária à Saúde (APS). A Medicina de Família e Comunidade, com sua abordagem integral e contínua, reforça a importância de uma comunicação clara e empática, que valorize tanto os aspectos biomédicos quanto os sociais e psicológicos do paciente. Todavia, a inadequação na comunicação ainda é um problema recorrente, impactando negativamente a qualidade do cuidado e os desfechos clínicos. **Objetivo:** O presente estudo tem como objetivo analisar o impacto de diferentes técnicas de comunicação na relação médico-paciente em ambientes de APS, com foco na Medicina de Família e Comunidade, e explorar como essas estratégias podem melhorar os resultados clínicos. **Metodologia:** O estudo foi realizado por meio de uma revisão bibliográfica, com dados coletados em setembro de 2024 nas bases SciELO e Google Acadêmico. Foram utilizadas palavras-chave como "comunicação médico-paciente", "atenção primária" e "medicina de família". Como critérios de inclusão, foram considerados trabalhos publicados em português, entre 2013 e 2023, que abordassem a comunicação na atenção primária. Três artigos foram selecionados após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão. **Resultados:** Os resultados mostraram que diferentes abordagens de comunicação impactam a relação médico-paciente. Consultas mais longas, com perguntas abertas, permitem um maior aprofundamento nas questões do paciente, fortalecendo o vínculo e promovendo uma abordagem mais integral. Por outro lado, consultas mais breves e diretas podem ser eficazes para demandas rápidas, mas podem comprometer a profundidade da relação. A democratização do discurso, que permite uma maior participação do paciente na conversa, foi um ponto central observado nos estudos analisados, embora o controle da comunicação ainda permaneça majoritariamente com os médicos. **Conclusão:** O aprimoramento das habilidades de comunicação no contexto da Medicina de Família e Comunidade é essencial para promover um atendimento mais humanizado e eficaz. A implementação dessas técnicas em ambientes de APS tem o potencial de melhorar tanto a satisfação do paciente quanto os resultados clínicos, destacando a importância de se investir em estratégias comunicativas centradas no paciente.

**Palavras-chave:** "comunicação médico-paciente"; "atenção primária"; "técnicas de comunicação"; "integração"; "medicina de família".

## 1 INTRODUÇÃO

A comunicação eficaz entre médico e paciente é fundamental para garantir uma atenção integral e de qualidade em qualquer sistema de saúde. Em ambientes de atenção primária, onde a longitudinalidade e a continuidade do cuidado são valorizadas, a construção de um vínculo sólido entre o profissional de saúde e o paciente depende, em grande parte, de uma comunicação clara, empática e participativa (MEDEIROS et al., 2014). A Medicina de Família e Comunidade, especialidade que atua principalmente nesse contexto, busca promover uma relação centrada na pessoa e nas suas necessidades, considerando não apenas aspectos biomédicos, mas também sociais, psicológicos e culturais (DOHMS, 2018).

O problema da inadequação na comunicação médico-paciente ainda persiste como um dos principais desafios nos serviços de saúde. A ausência de uma interação adequada pode resultar em diagnósticos imprecisos, baixa adesão ao tratamento e insatisfação por parte dos pacientes. Além disso, a fragmentação das informações e a falta de envolvimento do paciente no processo de tomada de decisão comprometem a efetividade dos cuidados prestados. Em última análise, esses fatores podem contribuir para resultados clínicos menos favoráveis, aumentando a pressão sobre o sistema de saúde (GONZAGA, 2020).

Diante dessa realidade, a importância de aprimorar as habilidades comunicativas no contexto da atenção primária à saúde ganha destaque. Pesquisas mostram que técnicas de comunicação bem aplicadas fortalecem a relação entre médico e paciente, resultando em maior satisfação dos usuários, maior adesão ao tratamento e, conseqüentemente, melhores desfechos clínicos. A prática da Medicina de Família e Comunidade, com sua abordagem integral e contínua, oferece um campo fértil para a aplicação de tais técnicas, sendo um modelo exemplar para a promoção de uma comunicação mais humanizada e eficiente (DOHMS, 2018).

O objetivo deste estudo foi explorar como técnicas de comunicação podem fortalecer a relação médico-paciente e melhorar os resultados clínicos, com foco na prática da Medicina de Família e Comunidade.

## 2 METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de uma revisão bibliográfica, cujo propósito é condensar resultados obtidos em pesquisas sobre um tema específico, baseando-se em conhecimento científico.

A coleta de dados foi realizada em setembro de 2024, por meio das bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Google Acadêmico. Foram utilizadas as seguintes palavras-chave para a pesquisa: "comunicação médico-paciente", "atenção primária", "técnicas de comunicação", "integração" e "medicina de família".

Como critérios de inclusão, foram considerados trabalhos publicados em português, com resumos e textos disponíveis na íntegra nas bases de dados, além de artigos e teses que abordassem o tema deste estudo e que tivessem sido publicados

entre 2013 e 2023. Como critérios de exclusão, foram descartados trabalhos incompletos ou que não abordassem a importância da comunicação na relação médico-paciente em ambientes de atenção primária. Inicialmente, foram encontrados 10 artigos; após a leitura dos títulos, resumos e aplicação dos critérios de inclusão, 3 artigos foram selecionados, sendo 1 da SciELO e 2 do Google Acadêmico. Todos os 3 artigos atenderam aos critérios de inclusão e responderam aos objetivos deste estudo.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Durante o estudo de Gonzaga, dois médicos participantes exibiram estilos de comunicação que, embora distintos, refletem boas práticas de comunicação médica, alinhadas aos padrões da Medicina de Família e Comunidade. O Médico A, cujas consultas foram mais longas, utilizou predominantemente perguntas abertas e permitiu que os pacientes falassem livremente sobre seus problemas. O Médico B, por outro lado, foi mais informal, com consultas mais curtas e uma comunicação mais direta, mas ainda focada no paciente. Essa variação nos estilos aponta para uma importante flexibilidade na comunicação médico-paciente em ambientes de APS, onde tanto a formalidade quanto a proximidade pessoal têm seus papéis na eficácia do atendimento.

Ademais, a democratização do discurso emergiu como um tema central. Os dados indicam que ambos os médicos se afastaram do tradicional modelo centrado no médico, que historicamente é marcado pela hierarquia, e caminharam em direção a uma abordagem mais equitativa, em que os pacientes têm mais espaço para expressar suas preocupações e opiniões, refletindo uma tendência de democratização do discurso médico, como discutido por autores como Fairclough (2001). Em termos numéricos, as consultas do Médico A tiveram uma média de duração de 20 minutos, enquanto as do Médico B foram em torno de 10 minutos. Essa diferença de tempo também sugere que o estilo de comunicação influencia diretamente o tempo de consulta.

Os resultados deste estudo demonstram que o uso de diferentes estratégias de comunicação tem um impacto direto na qualidade da relação médico-paciente. As consultas mais longas do Médico A permitiram um maior aprofundamento no contexto social e emocional dos pacientes, facilitando uma abordagem integral, característica defendida por estudiosos da APS. Estudos anteriores reforçam que essa abordagem longitudinal e centrada no paciente promove melhores desfechos clínicos e uma maior adesão ao tratamento (MEDEIROS et al., 2014).

Por outro lado, o estilo mais breve e informal do Médico B, embora eficiente em termos de tempo, pode comprometer a profundidade do vínculo com o paciente. Contudo, essa forma de comunicação mais ágil ainda se mostrou eficaz em atender a demandas imediatas e em estabelecer uma relação de confiança em curto prazo, algo que a literatura também valoriza em ambientes de atenção primária. O controle sobre a comunicação, especialmente na introdução de novos tópicos, ainda é amplamente mantido pelos médicos, como observado nas consultas gravadas.

Esses achados sugerem que, embora haja um movimento em direção a uma comunicação mais horizontal, o equilíbrio entre autoridade médica e participação do paciente ainda apresenta desafios, especialmente em contextos que exigem decisões rápidas ou em que o tempo é limitado.

#### **4 CONCLUSÃO**

A análise das técnicas de comunicação aplicadas em ambientes de atenção primária revela que a qualidade do relacionamento entre médicos e pacientes é diretamente influenciada pela abordagem comunicativa adotada. Médicos que investem mais tempo e adotam uma comunicação centrada no paciente, utilizando perguntas abertas e permitindo a expressão de suas preocupações, tendem a promover uma relação mais sólida e integral, o que favorece melhores desfechos clínicos e uma maior adesão ao tratamento. Em contrapartida, abordagens mais breves e diretas podem ser eficazes em cenários de atendimento rápido, mas podem comprometer a profundidade da interação e o desenvolvimento de um vínculo mais duradouro.

Também, a democratização do discurso médico, embora crescente, ainda enfrenta desafios significativos. A assimetria de poder na comunicação entre médicos e pacientes persiste em muitos casos, o que pode gerar um ambiente em que as necessidades e desejos dos pacientes não são totalmente explorados ou considerados. Mesmo com os avanços rumo a uma comunicação mais horizontal, o controle sobre a interação permanece amplamente nas mãos dos profissionais de saúde, refletindo estruturas hierárquicas tradicionais que podem dificultar a construção de uma parceria colaborativa.

Este estudo reforça a importância de integrar a formação em habilidades comunicativas ao currículo médico, especialmente na Medicina de Família e Comunidade, onde o cuidado longitudinal e a abordagem centrada no paciente são fundamentais. Ao desenvolver essas habilidades, os profissionais de saúde podem não apenas melhorar a qualidade do cuidado individual, mas também fortalecer o vínculo terapêutico e promover um maior engajamento dos pacientes no processo de decisão compartilhada sobre seu tratamento.

Ademais, o aprimoramento dessas técnicas de comunicação pode contribuir para um atendimento mais humanizado e resolutivo, com impacto direto na satisfação do paciente, na adesão ao tratamento e nos resultados clínicos. A promoção de um relacionamento de confiança e respeito mútuo entre médico e paciente tem o potencial de reduzir as taxas de abandono de tratamento e de consultas subsequentes desnecessárias, otimizando o uso dos recursos do sistema de saúde.

Por fim, os benefícios de uma comunicação eficaz vão além da esfera individual. Ao adotar uma abordagem centrada no paciente, os médicos contribuem para a construção de um sistema de saúde mais eficiente, que prioriza a qualidade do cuidado e a equidade no acesso. Portanto, a valorização das habilidades comunicativas deve ser considerada uma prioridade nas políticas públicas de saúde, especialmente em contextos de atenção primária, onde o impacto de uma boa comunicação pode ser sentido de forma mais abrangente e duradoura.

## REFERÊNCIAS

MEDEIROS, Francisco das Chagas; et al. **Ensino de habilidades de comunicação a estudantes de medicina: caminhos percorridos pela Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Ceará, Campus de Fortaleza.** ABEM, 2014, p. 28.

DOHMS, Marcela Ceci. **Videogravação de consulta como instrumento docente para ensino da comunicação clínica na atenção primária à saúde.** 2018. 150 f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

GONZAGA, Daniel de Medeiros. **Contradições sociais na comunicação entre médicos de família e comunidade e pacientes.** 2020. 128 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.