

Estratégias de comunicação efetiva na transição da assistência ao paciente pediátrico na UTI: um protocolo de revisão de escopo

Effective communication strategies in the transition of pediatric patient care in the ICU: a scope review protocol

Estrategias de comunicación efectivas en la transición de la atención al paciente pediátrico en la UCI: un protocolo de revisión del alcance

Recebido: 17/08/2022 | Revisado: 29/08/2022 | Aceito: 30/08/2022 | Publicado: 07/09/2022

Elisângela Tavares da Silva Barros

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0201-7204>

Universidade Estadual do Ceará, Brasil

E-mail: elistbarros@hotmail.com

Vanusa Maria Gomes Napoleão Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4059-5849>

Universidade Estadual do Ceará, Brasil

E-mail: vanusa.napoleao@aluno.uece.br

Edna Maria Camelo Chaves

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9658-0377>

Universidade Estadual do Ceará, Brasil

E-mail: edna.chaves@uece.br

Resumo

Objetivo: realizar um protocolo de revisão de escopo para mapear evidências científicas sobre estratégias de comunicação efetiva para continuidade da assistência segura ao paciente pediátrico em cuidados intensivos interdisciplinar. Método: O protocolo utilizou o método proposto pelo Joanna Briggs Institute, Reviewers Manual 2020, que estabelece as cinco fases 1) identificação da questão de pesquisa; 2) identificação dos estudos relevantes; 3) seleção de estudo; 4) mapeamento dos dados; e 5) agrupamento, resumo e relato dos resultados. Para elaboração da síntese de revisão seguir-se-á as recomendações do checklist PRISMA-ScR (PRISMA extension for Scoping Reviews). A seleção dos estudos será feita por dois pesquisadores de forma independente. Para a interpretação dos resultados utilizar-se-á do software IRaMuTeQ. Em seguida, análise de frequência das palavras e a conexão entre elas, ou seja, nuvem de palavras e análise de similitude. A expectativa deste estudo é identificar evidências científicas que possam subsidiar a questão da pesquisa e colaborar para análise reflexiva sobre o tema.

Palavras-chave: Segurança do paciente; Continuidade da assistência ao paciente; Equipe de assistência ao paciente; Pediatria; Unidade de terapia intensiva.

Abstract

Objective: to carry out a scope review protocol to map scientific evidence on effective communication strategies for the continuity of safe care for pediatric patients in interdisciplinary intensive care. Method: The protocol used the method proposed by the Joanna Briggs Institute, Reviewers Manual 2020, which establishes the five phases: 1) identification of the research question; 2) identification of relevant studies; 3) study selection; 4) data mapping; and 5) grouping, summarizing and reporting the results. To prepare the review synthesis, the recommendations of the PRISMA-ScR checklist (PRISMA extension for Scoping Reviews) will be followed. Studies will be selected independently by two researchers. For the interpretation of the results, the IRaMuTeQ software will be used. Then, analysis of the frequency of the words and the connection between them, that is, word cloud and similarity analysis. The expectation of this study is to identify scientific evidence that can support the research question and collaborate for a reflective analysis on the subject.

Keywords: Patient safety; Continuity of patient care; Patient care team; Pediatrics; Intensive care unit.

Resumen

Objetivo: realizar un protocolo de revisión de alcance para mapear la evidencia científica sobre estrategias de comunicación efectivas para la continuidad de la atención segura a pacientes pediátricos en cuidados intensivos interdisciplinarios. Método: El protocolo utilizó el método propuesto por el Instituto Joanna Briggs, Reviewers Manual 2020, que establece las cinco fases: 1) identificación de la pregunta de investigación; 2) identificación de estudios relevantes; 3) selección de estudios; 4) mapeo de datos; y 5) agrupar, resumir y reportar los resultados. Para la elaboración de la síntesis de la revisión se seguirán las recomendaciones del PRISMA-ScR checklist (PRISMA

extension for Scoping Reviews). Los estudios serán seleccionados de forma independiente por dos investigadores. Para la interpretación de los resultados se utilizará el software IRaMuTeQ, luego, análisis de la frecuencia de las palabras y la conexión entre ellas, es decir, nube de palabras y análisis de similitud. La expectativa de este estudio es identificar evidencias científicas que puedan sustentar la pregunta de investigación y colaborar para un análisis reflexivo sobre el tema.

Palabras clave: Seguridad del paciente; Continuidad de la atención al paciente; Equipo de atención al paciente; Pediatría; Unidad de cuidados intensivos.

1. Introdução

A segurança do paciente ainda expressa como um grande desafio para os gestores de saúde, especialmente, na área hospitalar, por ser um serviço complexo e dinâmico, com vários processos gerenciais, assistenciais e de apoio que necessitam de um fluxo de informações e desenvolvimento e implementação de estratégias para mitigar os riscos (Behrens, 2019).

O Ministério da Saúde (MS), através da Portaria MS/GM nº 529/2013, definiu como estratégia a elaboração e implantação de um conjunto de protocolos para segurança do paciente, entre eles, uma das metas é a comunicação no ambiente dos estabelecimentos de saúde (Ministério da Saúde, 2014). A continuidade do cuidado ao paciente define sua trajetória ao longo da sua permanência hospitalar, seja na troca de plantão, realização de exames ou na transferência intra-hospitalar, caracteriza o desfecho de um bom fluxo de informações, boas habilidades interpessoais e boa coordenação de cuidados (Bernardino et al., 2022)

A comunicação precisa ser efetiva e eficaz na relação interprofissional, principalmente, quando se fala de assistência de alta complexidade onde a rotina é instável. A literatura associa comunicação eficaz com respeito, comprometimento, consideração positiva, empatia, confiança, receptividade, honestidade, um contínuo e colaborativo foco no cuidado. Já a comunicação efetiva é relacionada com transmissão de informações precisas e transmitidas no momento certo da continuidade da assistência (Moreira et al., 2019).

A comunicação efetiva para o cuidado seguro ocorre em todas as etapas da assistência, é considerada uma das melhores estratégias para o gerenciamento de risco, devendo ser priorizada como garantia para potencializar as informações seguras do paciente para a equipe interdisciplinar (Sousa, Brandão, Cardoso, Archer & Belfort, 2020). No entanto, estudos apontam que o maior número de eventos adversos é causado pela comunicação ineficaz, relacionados às passagens de plantão, transferência de cuidados, rounds multiprofissionais, os registros no prontuário do paciente, as prescrições médicas e a comunicação sobre quaisquer alterações no quadro de saúde ou nas condutas terapêuticas para o paciente (Biasibetti et al., 2019; Patel & Landrigan, 2019).

A falta de interação entre a equipe interfere na prestação da assistência e no bem-estar dos profissionais, uma vez que a falha da comunicação pode tanto causar estresse quanto corroborar para erros durante a assistência (Santos et al., 2021). Uma das maiores carências que compromete a qualidade assistencial aos pacientes é a comunicação inadequada ou sua ausência na atuação da equipe multiprofissional, que por consequência afeta diretamente na segurança à saúde dos pacientes e profissionais da assistência (Sousa et al., 2020).

A adoção de diretrizes padronizadas e precisas são importantes para o gerenciamento de riscos na assistência ao paciente, estudos apontam a ocorrência de não conformidades, devido à má qualidade da transição do cuidado que pode estar relacionado a eventos com medicamentos, quedas e infecção nosocomial, até eventos como deterioração clínica, parada cardiorrespiratória (PCR), readmissão e óbito do paciente (Hervé et al., 2020).

Percebe-se a necessidade de instrumentos de comunicação estruturados, concisos e que possibilitem a organização das informações relevantes a serem repassadas na transição do cuidar com segurança ao paciente (Pereira, 2019). A continuidade da assistência ao paciente exige o compartilhamento de informações, principalmente, de forma objetiva, clara e responsável (ANVISA, 2017).

Estudos destacam a relevância do gerenciamento de risco como melhoria contínua e a incorporação de ferramentas para boas práticas na assistência. No ensino em saúde, reforça-se a importância do enfoque em estratégias para promoção da segurança do paciente vislumbrando o potencial da comunicação efetiva para a garantia de um cuidado seguro e de qualidade (Olinio et al., 2019).

Um dos instrumentos utilizados para efetivar uma comunicação segura para o gerenciamento de riscos é o “Situation-Background-Assessment-Recommendation” (SBAR), ferramenta adaptada para comunicação da equipe multidisciplinar na transição do cuidado com foco na qualidade da assistência e segurança do paciente (Chaharsoughi et al., 2014).

No contexto assistencial e gerencial do enfermeiro, a comunicação é uma das mais relevantes ferramentas para aprimorar e consolidar a prática da comunicação efetiva na equipe de enfermagem na transição do cuidar. Portanto, faz-se necessário que os gestores de enfermagem compreendam a cultura de segurança, instrumentalizem-se por meio de novas teorias e promovam oportunidades para desenvolver uma maior interação da equipe entre os turnos de trabalho (Pereira, 2019).

A implantação de novas ferramentas são estratégias fundamentais para o aprimoramento do cuidado transicional, principalmente, na prevenção e controle de ocorrências de incidentes. A utilização do instrumento auxiliará no trabalho e proporcionará maior segurança aos funcionários e pacientes (Moreira et al., 2019).

Dessa forma, a elaboração deste protocolo de revisão de escopo, torna-se importante para o mapeamento de publicações sobre as principais estratégias de comunicação efetiva aplicáveis na assistência ao paciente em cuidados intensivos como forma de gerenciamento de risco, promoção da segurança do paciente e na identificação do impacto destas estratégias na relação interprofissional.

O objetivo do protocolo de revisão de escopo será identificar evidências científicas sobre estratégias de comunicação efetiva para continuidade da assistência segura ao paciente pediátrico em cuidados intensivos interdisciplinar.

2. Metodologia

Trata-se de uma revisão de escopo que será desenvolvida com base nas recomendações do Manual do Instituto Joanna Briggs (Peters et al., 2020). Esse método é utilizado na investigação de estudos para tomada de decisão a partir de mapeamento de teorias e metodologias sobre um determinado assunto (Cordeiro & Soares, 2020; Padilha et al., 2017)

O estudo seguirá as cinco fases 1) identificação da questão de pesquisa; 2) identificação dos estudos relevantes; 3) seleção de estudo; 4) mapeamento dos dados; e 5) agrupamento, resumo e relato dos resultados (Nyanchoka et al., 2019; Peters, Godfrey, Khalil & Mcinerney, 2017). Para elaboração da síntese de revisão seguir-se-á as recomendações do checklist PRISMA-ScR (PRISMA extension for Scoping Reviews) (Tricco et al., 2018), registrado na Open Science Framework, com o Identificador: DOI 10.17605/OSF.IO/74DPW

A questão norteadora da pesquisa será baseada na estratégia indicada para o desenvolvimento de revisão de escopo, mnemônico PCC (P: População, C: Conceito e C: Contexto), conforme orientação do Manual do JBI (Bayne, Norris & Timmons, 2020; Peters et al., 2020), sendo “P” a população (equipe interdisciplinar), “C” o conceito de interesse (estratégia de comunicação efetiva na transição do cuidado), e “C” o contexto (Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica).

A construção da estratégia é baseada na pergunta de pesquisa não sendo necessário que os descritores utilizados sejam termos presentes na pergunta (Araújo, 2020). Dessa forma, a pergunta da revisão será: quais evidências científicas disponíveis na literatura são utilizadas como estratégia de comunicação efetiva para continuidade da assistência segura ao paciente pediátrico em cuidados intensivos interdisciplinar?

Como definição dos critérios de elegibilidade, serão considerados todos os estudos focados nas estratégias ou ferramentas de comunicação efetiva para continuidade do cuidado seguro ao paciente, assim como, o impacto das estratégias implantadas, aspectos positivos e negativos para segurança do paciente e da equipe interdisciplinar, sem delineamento

metodológico. Também, serão considerados estudos sem recorte temporal ou de idioma.

A estratégia de busca será realizada nas seguintes bases de dados: MEDLINE (PubMed), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature (CINAHL) e Web of Science. A busca na literatura cinza será realizada através do Google Scholar, nos sites Governamentais, Organizações Internacionais e Nacionais de Promoção à Segurança do Paciente, entre elas: Organização Mundial de Saúde (OMS), (Global Patient Safety Action Plan 2021-2030 towards Eliminating Avoidable Harm in Health Care), Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ), Institute for Healthcare Improvement (IHI), The Joint Commission (JCI) e Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP).

A elaboração da estratégia de pesquisa será realizada a partir dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e Medical Subjects Headings (MeSH) para amplitude dos resultados nas bases de dados, levando em consideração as palavras-chaves em virtude da necessidade de maior expansão dos resultados. Junto aos descritores serão empregados os termos booleanos: AND e OR para compor as chaves de busca a serem utilizadas nas bases de dados. O objetivo desta pesquisa é realizar um protocolo de revisão de escopo para mapear evidências científicas sobre estratégias de comunicação efetiva para continuidade da assistência segura ao paciente pediátrico em cuidados intensivos interdisciplinar (Quadro 1).

Quadro 1 – Modelo Extração, conversão, combinação, construção e uso - Estratégia Pessoa, Conceito e Contexto.

Objetivo/ Problema	Quais evidências científicas disponíveis na literatura são utilizadas como estratégia de comunicação efetiva para continuidade da assistência segura ao paciente pediátrico em cuidados intensivos interdisciplinar?		
	P	C	C
Extração	Equipe Interdisciplinar de Saúde	Estratégias de Comunicação Efetiva para continuidade da assistência segura ao paciente pediátrico	Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica
Conversão	Patient Care Team	effective communication in the care transition	intensive care units, pediatric
Combinação	equipe interdisciplinar de saúde equipe multiprofissional; equipe de saúde; assistência multiprofissional;	comunicação; continuidade de cuidados ao paciente; continuidade do atendimento ao paciente; cuidado contínuo;	centro de terapia intensiva pediátrica; uti infantil; uti pediátrica;
Construção	“equipe interdisciplinar de saúde” OR “equipe multiprofissional” OR “equipe de saúde” OR “assistência multiprofissional”	“comunicação” OR “continuidade do atendimento ao paciente” OR “cuidado contínuo” OR	“centro de terapia intensiva pediátrica” OR “uti infantil” OR “uti pediátrica”
Uso	“equipe interdisciplinar de saúde” OR “equipe multiprofissional” OR “equipe de saúde” OR “assistência multiprofissional” AND “comunicação” OR “continuidade do atendimento ao paciente” OR “cuidados contínuo” AND “centro de terapia intensiva pediátrica” OR “uti infantil” OR “uti pediátrica”		

Fonte: Adaptado, Oliveira Araújo (2020).

Os estudos identificados serão organizados no gerenciador Mendeley Reference Manager para remoção das duplicidades, triagem e seleção dos estudos. As referências serão carregadas para software Rayyan (Qatar Computing Research Institute) (Ouzzani et al., 2016).

A extração dos dados selecionados será realizada por dois revisores ou mais, se necessário, por meio de um formulário que será elaborado pelos autores, segundo a proposta do Manual do JBI, quaisquer divergências serão resolvidas por consenso ou por decisão de um terceiro revisor. Seguirá em três fases: 1ª os artigos serão selecionados com base na análise do título e leitura do resumo; 2ª será realizada a leitura completa dos artigos incluídos, sempre levando em consideração os

critérios de inclusão pré-estabelecidos no protocolo; 3ª Justificativa dos estudos que foram desconsiderados.

A descrição dos dados extraídos com as principais características e informações dos estudos selecionados serão as seções: autor(es), título, periódico, país, ano, volume, número, objetivo(s), população, tamanho da amostra, método, resultados, principais achados e categoria do estudo, por meio de gráficos, tabelas, quadros, fluxos ou ilustrações.

Os dados serão processados no software Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires (IRAMUTEQ), um programa informático gratuito, que se ancora no software R e permite diferentes formas de análises estatísticas sobre corpus textuais e sobre tabelas de indivíduos por palavras (Camargo & Justo, 2013). Em seguida, análise de frequência das palavras e a conexão entre elas, ou seja, nuvem de palavras e análise de similitude (Salviati, 2017).

A partir das análises citadas será realizada uma análise qualitativa por categorização e os resultados serão descritos de forma narrativa a partir do preenchimento do fluxograma PRISMA-ScR (Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses) (Page et al., 2021).

3. Resultados esperados

A comunicação efetiva na transição de cuidados intensivos é de extrema importância, visto que o paciente pediátrico já exige um cuidado especializado. A expectativa deste estudo é identificar evidências científicas que possam subsidiar a questão da pesquisa e colaborar para análise reflexiva sobre o tema.

4. Considerações Finais Parciais

A estratégia do protocolo para revisão de escopo contribuiu para sistematizar o método do estudo, conseqüentemente, vai ajudar na identificação e seleção de estudos na literatura, ressaltando que uma escolha equivocada do método pode comprometer os resultados da pesquisa.

Com o protocolo de revisão de escopo será elaborado um mapa de evidências científicas sobre as principais estratégias de comunicação com impacto positivo nas práticas gerenciais, assistenciais, e apoio da equipe interdisciplinar. Além disso, dará subsídios para elaboração de uma revisão sistemática, artigos, tema de discussão em roda de gestão, e participação em eventos científicos.

Referências

- Araújo, W. C. O. (2020). Recuperação da informação em saúde: construção, modelos e estratégias. *Convergências em Ciência da Informação*, 3(2), 100-34. <https://doi.org/10.33467/conci.v3i2.13447>.
- Bayne, E., Norris, C., & Timmons, E. (2020). *A Primer on Emergency Occupational Licensing Reforms for Combating COVID-19*. Mercatus Center. https://www.google.com/search?q=A+Primer+on+Emergency+Occupational+Licensing+Reforms+for+Combating+COVID-19.&rlz=1C1FCXM_pt-PTBR989BR989&oq=A+Primer+on+Emergency+Occupational+Licensing+Reforms+for+Combating+COVID-19.&aqs=chrome..69i57j69i64.3197j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8.
- Behrens, R. (2019). Segurança do paciente e os direitos do usuário. *Revista Bioética*, 27(2), 253–260. <https://doi.org/10.1590/1983-80422019272307>
- Bernardino, E.; Sousa, S. M.; Nascimento, J. D.; Lacerda, M. R.; Torres, D. G. & Gonçalves, L. S. (2022). Cuidados de transição: análise do conceito na gestão da alta hospitalar. *Escola Anna Nery*, 26. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2020-0435>
- Biasibetti, C.; Hoffmann, L. M.; Rodrigues, F. A.; Wegner, W., & Rocha, P. K. (2019). Communication for patient safety in pediatric hospitalizations | Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40(spe). <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180337>.
- Brasil. (2014). *Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente*. Ministério da Saúde. https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf
- Camargo, B. V. & Justo, A. M. (2013). IRAMUTEQ: Um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*, 21(2), 513–18. <https://doi.org/10.9788/TP2013.2-16>

- Cordeiro, L. & Baldini Soares, C. (2020). Revisão de escopo: potencialidades para a síntese de metodologias utilizadas em pesquisa primária qualitativa. *Boletim Do Instituto de Saúde*, 20(2), 37–43. <https://doi.org/10.52753/bis.2019.v20.34471>.
- Hervé, M. E. W.; Zucatti, P. B., & Lima, M. A. D. D. S. (2020). Transition of care at discharge from the intensive care unit: A scoping review. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28, 1–14. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4008.3325>.
- Moreira, F. T. L. D. S.; Callou, R. C. M.; Albuquerque, G. A. & Oliveira, R. M. (2019). Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40(spe). <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>
- Nyanchoka, L.; Tudur-Smith, C.; Thu, V. N.; Iversen, V.; Tricco, A. C., & Porcher, R. (2019). A scoping review describes methods used to identify, prioritize and display gaps in health research. *Journal of Clinical Epidemiology*, 109, 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2019.01.005>
- Olino, L.; Gonçalves, A. C.; Karine, J.; Strada, R.; Vieira, L. B.; Luiza, M. . . . Cogo, P. (2019). Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência. *Rev Gaúcha Enferm*, 40, 20180341. <https://doi.org/10.1590/1983>
- Organização Mundial de Saúde. (2016). *Guia Curricular de Segurança do Paciente da Organização Mundial da Saúde: edição multiprofissional*. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44641/9788555268502-por.pdf;sequence=32>
- Ouzzani, M., Hammady, H., Fedorowicz, Z., & Elmagarmid, A. (2016). Rayyan—a web and mobile app for systematic reviews. *Systematic Reviews*, 5(1), 210. <https://doi.org/10.1186/s13643-016-0384-4>
- Padilha, A. P., Rosa, L. M.; Schoeller, S. D.; Junkes, C.; Mendez, C. B. & Martins, M. M. F. P. S. (2017). Manual de cuidados às pessoas com diabetes e pé diabético: Construção por scoping study. *Texto e Contexto Enfermagem*, 26(4). <https://doi.org/10.1590/0104-07072017002190017>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D. . . . Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Patel, S. J. & Landrigan, C. P. (2019). Communication at Transitions of Care. *Pediatric Clinics of North America*, 66(4), 751–73. <https://doi.org/10.1016/j.pcl.2019.03.004>
- Peters, M.; Godfrey, C. M.; Khalil, H. & Mcinerney, P. (2017). *Wound care View project Evidence-based management of EGFR-induced skin toxicity View project*. <https://reviewersmanual.joannabriggs.org/>
- Peters, M. D. J.; Godfrey, C.; McInerney, P.; Munn, Z.; Tricco, A. C. & Khalil, H. (2020). Scoping reviews (2020 version). In Aromataris, E. & Munn, Z. *Joanna Briggs Institute manual for evidence synthesis*. Joanna Briggs Institute. <https://doi.org/10.46658/JBIMES-20-12>
- Pereira, A. C. M. (2019). *Validação de instrumento de passagem de plantão entre enfermeiros*. Universidade Federal de Pernambuco. <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/35612>.
- Salviati, M. E. *Manual do Aplicativo Iramuteq*. <http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/manual-do-aplicativo-iramuteq-par-maria-elisabeth-salviati>.
- Santos, T. D. O.; Lima, M. A. C.; Alves, V. S.; Ribeiro, M. C. A.; Alves, R. S.; Souza, M. R. . . . Oliveira, H. F. (2021). Comunicação efetiva da equipe multiprofissional na promoção da segurança do paciente em ambiente hospitalar. *Revista de psicologia*, 15(55). <https://doi.org/10.14295/online.v15i55.3030>
- Brasília. (2017). *Assistência Segura: Uma Reflexão Teórica Aplicada à Prática*. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. https://www.saude.gov.br/images/imagens_migradas/upload/arquivos/2017-09/2017-anvisa---caderno-1---assistencia-segura---uma-reflexao-teorica-aplicada-a-pratica.pdf.
- Sousa, J. B. A.; Brandão, M. J. M.; Cardoso, A. L. B.; Archer, A. R. R. & Belfort, I. K. P. (2020). Comunicação efetiva como ferramenta de qualidade: Desafio na segurança do paciente. *Brazilian Journal of Health Review*, 3(3). <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n3-195>
- Chaharsoughi, N. T.; Ahrari, S. & Alikhah, S. (2014). Comparison the Effect of Teaching of SBAR Technique with Role Play and Lecturing on Communication Skill of Nurses. *Journal of Caring Sciences*, 3(2), 141–147. <https://doi.org/10.5681/jcs.2014.015>
- Tricco, A. C., Lillie, E., Zarin, W., O'Brien, K. K., Colquhoun, H., Levac, D., Moher, D. . . . Straus, S. E. (2018). PRISMA Extension for Scoping Reviews (PRISMA-ScR): Checklist and Explanation. *Annals of Internal Medicine*, 169(7), 467–73. <https://doi.org/10.7326/M18-0850>.
- World Health Organization. (2020). *Global Patient Safety Action Plan 2021-2030: towards zero patient harm in health care*. World Health Organization. <https://www.who.int/teams/integratedhealth-services/patientsafety/policy/global-patient-safetyaction-plan>.