ISSN Impresso: 1809-8320
ISSN Online: 2675-2638
http://integracao.unifip.edu.br/

ESTRATÉGIAS E DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE

STRATEGIES AND CHALLENGES OF COMMUNICATION IN PRIMARY HEALTH CARE

Gabrielly Lopes Rodrigues[1]
Josefa Izabele Lopes Batista[2]
Karolainy Formiga da Silva[3]
Nathália Carlos de Freitas Lima Queiroga[4]
Milena Nunes Alves de Sousa[5]

RESUMO
Objetivo: Avaliar as estratégias para garantir a comunicação clínica e os desafios enfrentados para sua efetivação. Métodos: Revisão integrativa da literatura, seguindo-se seis etapas. A busca foi realizada com os Descritores em Ciências da Saúde em inglês e combinados da seguinte forma *"Primary Health Care" AND "Health Communication" AND Medicine*. A plataforma da *Biblioteca Virtual em Saúde*, da *ScientificElectronic Library Online* e *National Library of Medicine* foram usadas para triagem dos estudos, sendo 15 artigos filtrados conforme critérios de elegibilidade. Resultados: Os achados indicaram que 66,66% dos estudos selecionados responderam contemplaram as estratégias adotadas para efetivação da comunicação clínica e apenas 33,33% indicaram os desafios enfrentados na atenção primaria em saúde. Conclusão: Foram identificados os principais desafios e as possíveis estratégias que poderiam melhorar tanto a relação médico e paciente como também na adesão deles ao tratamento.

Palavras-chave: Habilidades; Desafios; Estratégia; Comunicação; Humanidades Médicas.

ABSTRACT
Objective: To evaluate strategies to ensure clinical communication and the challenges faced for its effectiveness. Methods: Integrative literature review, following six steps. The search was performed with Health Sciences Descriptors in English and combined as follows "Primary Health Care" AND "Health Communication" AND Medicine. The Virtual Health Library platform, the ScientificElectronic Library Online and the National Library of Medicine were used to screen the studies, with 15 articles filtered according to eligibility criteria. Results: The findings indicated that 66.66% of the selected studies addressed the strategies adopted for effective clinical communication and only 33.33% indicated the challenges faced in primary health care. Conclusion: The main

[1] Aluna do curso de bacharelado em medicina no Curso de Medicina do Centro Universitário de Patos. E-mail: gabriellyrodrigues@med.fiponline.edu.br
[2] Aluna do curso de bacharelado em medicina no Curso de Medicina do Centro Universitário de Patos. E-mail: josefabatista@med.fiponline.edu.br
[3] Aluna do curso de bacharelado em medicina no Curso de Medicina do Centro Universitário de Patos. E-mail: karolainysilva@med.fiponline.edu.br
[4] Aluna do curso de bacharelado em medicina no Curso de Medicina do Centro Universitário de Patos. E-mail: natháliaqueiroga @med.fiponline.edu.br
[5] Doutora e Pós-Doutora em Promoção da Saúde. Pró-Reitora de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão e Docente no Centro Universitário de Patos. E-mail: milenanunes@fiponline.edu.br. ORCID: 0000-0001-8327-9147

challenges and possible strategies that could improve both the doctor-patient relationship and their adherence to treatment were identified.

Keywords: Skills; Challenges; Strategy; Communication; Medical Humanities.

INTRODUÇÃO

Erros na assistência à saúde ocorrem com frequência na relação médico e paciente, sendo assim, é de grande importância uma boa comunicação clínica (SILVA *et al.,* 2007; MACEDO *et al.,* 2015), que pode ser definida como um vasto conhecimento de habilidades que vão além de coleta de dados, pois é preciso ter uma relação de confiabilidade e cooperação com o usuário (CARRIÓ, 2012).

De acordo com Berlo (1999, p. 109), "em qualquer situação de comunicação, fonte e receptor são interdependentes", sendo essa interdependência levada em grande parte dos casos a empatia, o que o mesmo autor define como "a capacidade de projetarmo-nos dentro das personalidades de outras pessoas" (BERLO, 1999, p. 124).

Uma boa relação entre médico e paciente, pode aumentar e está diretamente associado ao aumento de adesão ao tratamento e satisfação do usuário, é por isso muitos especialistas na Atenção Primária à Saúde exigem que a habilidade de comunicação seja ensinada e participassem da grade curricular em seus programas de treinamento (LERNER *et al.,* 2000).

As dificuldades no desenvolvimento da comunicação se traduz na capacidade do médico ser assertivo nas interações terapêuticas, inicialmente se dá sob a modificação do método tradicional que é caracterizado pela relação distante, neutra e livre de sentimentos com o paciente, quando a convivência se torna mais profunda e se cria vínculo com o usuário e sua família a fala, as perguntas, posturas e gestos são mais empáticos gerando acolhimento, dessa maneira os clientes transformam-se em sujeitos (CERON, 2009).

Na visão de Lee (2009), os centros hospitalares e ambientes de assistência em saúde deveriam atenta e buscar oferecer mais amenidade, civilidade e até amabilidade aos pacientes, estando esses fatores caminhando sempre juntos a eficiência. A eficiência pode ser obtida com máquinas, equipamentos e investimentos em pesquisa e desenvolvimento, mas os demais fatores só podem ser oferecidos por outro indivíduo.

As equipes que trabalham nos ambientes hospitalares e que tem contato com o público-alvo e seus familiares, médicos e enfermeiros, por vezes esquecem-se de que o paciente é, essencialmente, um ser humano, que muitas vezes chega ao ambiente onde busca cuidados médicos, bastante frustrado após perder de certa forma sua autonomia de cuidado com sua

própria vida e perdendo o controle acerca de sua rotina e atividades cotidianas (SILVA, 2002). Os fatos relatados anteriormente devem ser atentados pelos profissionais no processo de melhoria da comunicação com estes usuários, desta forma gerando a confiança do paciente na equipe médica.

Thom, Campbell e Mikesell (1997, p. 169), ao definirem a confiança como "a crença de que o médico(a) irá fazer aquilo que é melhor para o paciente" despontam que a confiança é de suma importância para a satisfação dos pacientes e bastante relevantes na relação e conversação entre o médico e o paciente. Toda esta discussão é válida e busca a compreensão da experiência do paciente, comunicação clara e objetiva não deixando de lado a humanidade e o afeto, bem como a demonstração de respeito e honestidade com o paciente.

Este estudo objetiva avaliar as estratégias para garantir a comunicação clínica e os desafios enfrentados para sua efetivação. Justifica-se pela necessidade de discussão deste tema de suma importância para a relação entre profissionais de saúde e o público-alvo, gerando uma discussão benéfica que irá instigar a busca por melhorias nesta área tão sensível que é a comunicação.

MÉTODO

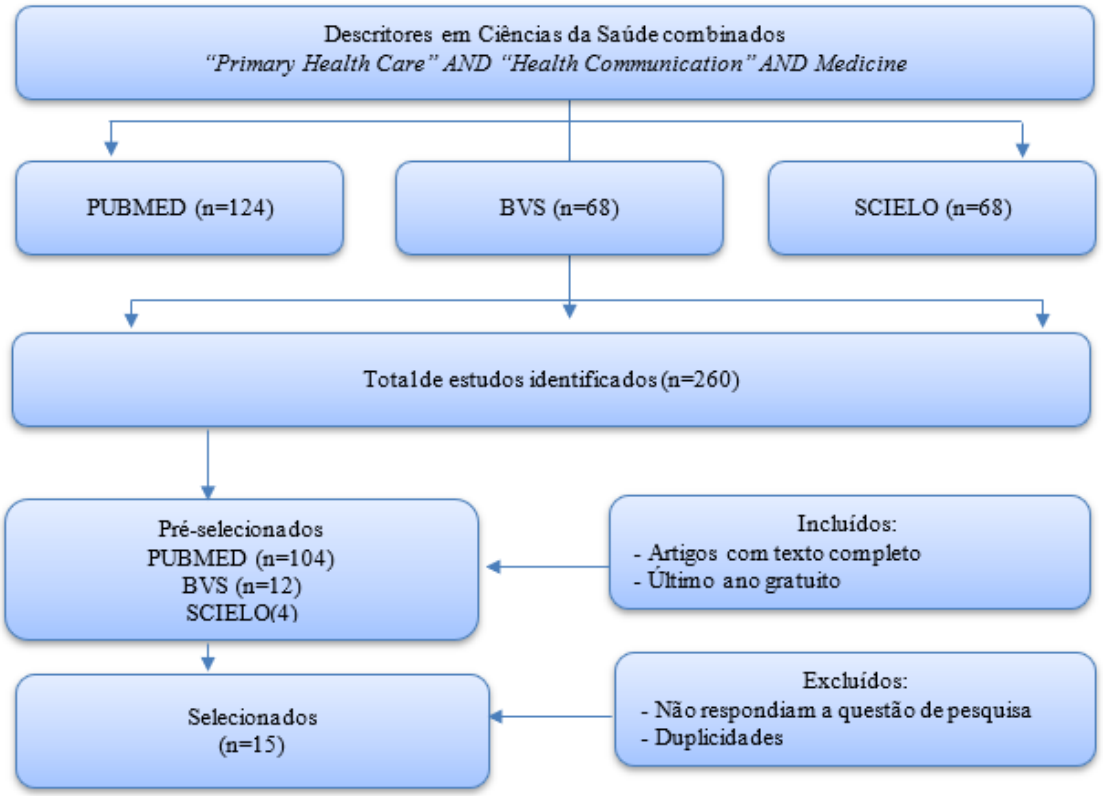
A Revisão Integrativa de Literatura (RIL) ou também denominada de revisão sistemática qualitativa engloba um método específico de revisão que sintetiza a literatura existente a partir da reunião de dados científicos para melhorar a compreensão de um fenômeno mais abrangente apresentando critérios específicos (HERMONT *et al.,* 2021).

Para desenvolvimento desse trabalho, utilizaram-se as seis etapas norteadoras do método: identificação do tema, estabelecimento de critérios de elegibilidade de estudos, busca/amostragem sistematizada em diversas fontes de informação, coleta de dados, análise dos dados e discussão (HERMONT *et al.,* 2021).

Na delimitação do tema foi utilizada as seguintes questões que direcionou o estudo: "Quais os desafios enfrentados pelos médicos na comunicação clínica?" e "Quais as estratégias que os médicos utilizam na comunicação clínica?". Os critérios utilizados foram primeiramente os Descritores booleanos e não booleanos em Ciências da Saúde combinados em inglês: *"Primary Health Care" AND "Health Communication" AND Medicine*, pesquisados nas seguintes bases de dados: *National Library of Medicine (*NLM/PUBMED), *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Restringindo-os aos anos de 2013 a 2022. Selecionou-se no total 260 artigos, sendo 124 do PUBMED, 68 do

BVS e 68 na SCIELO, no entanto, após a utilização dos filtros (anos de 2013 a 2022 e artigo completo) foram pré-selecionados 104 no PUBMED, 12 BVS e 4 SCIELO. Com isso, foram selecionados 15 artigos que respondiam as perguntas norteadoras (Figura 1).

Figura 1: Fluxograma de seleção dos estudos



Fonte: Dados de pesquisa, 2022.

Foram selecionadas as seguintes variáveis: autores, título, ano, base de dados, pais, idioma, periódico, tipo de estudo e principais resultados. Analisando os resultados mais relevantes, surgiram tais categorias: com eficácia, sem eficácia e inconclusivo. Nas últimas etapas foram realizadas uma análise crítica, procurando compreender a relevância do tema e as implicações dos resultados dos estudos selecionados para estudos vindouros.

RESULTADOS

No quadro 1 têm-se as informações mais relevantes obtidas e retiradas para este estudo. Com base no quadro pode-se observar que todos foram publicados em inglês (93,3%; n=14), a maioria publicados nos Estados Unidos da América/EUA (60%; n=9), sendo a maioria das pesquisas publicadas em 2018 (40%; n=6).

Quadro 1: Caracterização geral dos artigos selecionados para compor a RIL.

Autores (Ano)	Título	Idioma e País	Periódicos
Baumann*et al.* (2018)	Whether patients want it or not, physician recommendations will convince them to accept HIV testing.	Inglês; EUA	J Int Assoc Provid AIDS Care
Cubaka *et al.* (2018)	Providers' perceptions of communication with patients in primary healthcare in Rwanda.	Inglês; Ruanda	PLoS ONE
Darlow *et al* (2016)	Putting physical activity while experiencing low back pain in context: balancing the risks and benefits	Inglês; Nova Zelândia	Archives Physical Medicine and Rehabilitation
Esposito *et al.* (2020)	Improving Mental Health Communication From the Pediatric Emergency Department to Primary Care	Inglês; EUA	Pediatric Emergency Care
Feradov *et al* (2018)	How could improved provider communication have improved the care this patient received?	Inglês; EUA	Journal of Family Practice
Ford *et al.* (2016)	Parent and Adolescent interest in receiving adolescent health communication information from primary care clinicians	Inglês; EUA	Journal of Adolescent Health
Fox *et al.* (2019)	Communication and interprofessional collaboration in primary care: from ideal to reality in practice	Inglês; Canada	Health Communication
Goggin *et al* (2018)	Protocol for a randomized trial of higher versus low erintensity patient-provider communication interventions to reduce antibioticmisuse in two paediatric ambulatory clinics in the USA	Inglês; EUA	BMJ Open
Hilder *et al.* (2020)	Communication in high risk ante-natal consultations: a direct observational study of interactions between patients and obstetricians	Inglês; Nova Zelândia	BMC Pregnancy and Childbirth
Hong *et al.* (2020)	Association of patient-provider teach-back communication with diabetic outcomes: a cohort study	Inglês; EUA	The Journal of the American Board of Family Medicine
Lum *et al.* (2018)	Improving a Full Range of Advance Care Planning Behavior Change and Action Domains: The PREPARE Randomized Trial	Inglês; EUA	JPSM
Meyer *et al.* (2018)	'One size does not fit all': Perspectives on diversity in community aged care	Inglês; EUA	Australasian Jornal on Ageing
Ruiz (2021)	Negociação e cooperação: apontamentos sobre os desafios da produção da série "Unidade Básica".	Português; Brasil	Interface comunicação, saúde e educação
Swinglehurst (2014)	Displays of authority in the clinical consultation: a linguistic ethnographic study of the electronic patient record	Inglês; Inglaterra	Social Science & Medicine
Voigt-Radloff *et al.* (2019)	Well informed physician-patient communication in consultations on back pain – study protocol of the cluster randomized GAP trial	Inglês; EUA	BMC Primary Care

Fonte: Dados de pesquisa, 2022.

Após a formulação do quadro anterior, passamos a leitura e análise de cada um dos artigos, filtrando deles os principais resultados referentes ao escopo desta pesquisa, os resultados obtidos constam no Quadro 2.

Quadro 2: Principais Resultados dos estudos selecionados na pesquisa

Autores (Ano)	Principais Resultados
Baumann *et al.* (2018)	Com uma pesquisa em uma Clínica de cuidados primários financiado publicamente a maioria dos pacientes queriam que seu médico oferecesse o teste do HIV e mesmo os que não queriam responderam que "provavelmente" ou "muito provavelmente" aceitariam o teste, mas por falta de recomendação e comunicação clínica não se é perguntado
Cubaka *et al.* (2018)	Os provedores compartilharam ricas reflexões sobre a importância de uma comunicação adequada com os pacientes e mostraram-se comprometidos em fazer com que sua interação funcione de maneira otimizada. Ainda assim, os provedores tiveram dificuldade em analisar criticamente as limitações de sua comunicação na prática. Os problemas de comunicação relatados incluíram falta de treinamento em comunicação, bem como problemas de tempo e carga de trabalho.
Darlow *et al.* (2016)	Com recomendação clínica é uma boa comunicação as pessoas com LBP aguda ou crônica tiveram melhoras significativas através de exercícios físicos
Esposito *et al.* (2020)	Uma intervenção multiafetada, incluindo educação e uma alerta de registro eletrônico de saúde melhorou a documentação do ED, comunicação e acompanhamento do PCP de problemas identificados durante telas de saúde.
Feradov *et al.* (2018)	Os resultados mostram como a comunicação é fundamental para um diagnóstico preciso e a paciente mostra as múltiplas falhas no sistema principalmente na falta dessa comunicação
Ford *et al.* (2016)	Foi visto que são necessárias intervenções viáveis de cuidados primários que efetivamente melhorem a comunicação de saúde entre pais e adolescentes e resultados específicos de saúde para adolescentes.
Fox *et al.* (2019)	Para melhorar o atendimento centrado no paciente, muitos sistemas de saúde estão exigindo a colaboração interprofissional.
Goggin *et al.* (2018)	Os provedores foram designados para uma educação de maior intensidade e habilidades de comunicação ou uma internação apenas educacional de menor intensidade e treinados de acordo com a necessidade de utilizar em crianças de 1 a 5 anos alguns antibióticos
Hilder *et al.* (2020)	Uma boa comunicação é crucial para qualquer relacionamento médico-paciente e tem um efeito importante nos resultados do paciente, incluindo melhora da saúde, satisfação, adesão aos conselhos e recordação de informações, principalmente na gravidez, onde o resultado afeta mais de uma pessoa e o processo e a qualidade da assistência pré-natal serão sempre lembrados como significativos.
Hong *et al.* (2020)	As análises descobriram que os pacientes com experiência de teach-back eram menos propensos a desenvolver complicações diabéticas
Lum *et al.* (2018)	Comparado com apenas AD, PREPARE + AD resultou em maiores aumentos em todas as subescalas de Processos de Mudança de Comportamento e Ações relacionadas a tomadores de decisão, qualidade de vida e flexibilidade.
Meyer *et al.* (2018)	Noventa trabalhadores comunitários de cuidados a idosos foram entrevistados por telefone três meses após um workshop de treinamento sobre diversidade de um dia. As entrevistas foram gravadas em áudio, transcritas na íntegra e analisadas tematicamente.
Ruiz (2021)	É apontado os desafios e estratégias encontrado na atenção básica de saúde para melhorar o atendimento
Swinglehurst (2014)	Nesta seção, apresento quatro pequenos estudos de caso do EPR em uso, selecionados como 'casos narrativos' (Mitchell, 1984) para mostrar como o EPR contribui para moldar interações e construir demonstrações de autoridade na consulta.
Voigt-Radloff *et al.* (2019)	Estudo GAP aborda a importante questão da transferência de evidências para o ponto de atendimento e tomada de decisão compartilhada. Se o estudo mostrar vantagens do uso do GAP-Portal, a alfabetização em saúde e a qualidade das decisões podem ser melhoradas tornando o portal acessível ao público.

Fonte: Dados de pesquisa, 2022.

Por conseguinte, foi elaborado um quadro para a categorização dos estudos da pesquisa, conforme demonstra o quadro dois, onde pode-se observar que o maior número das pesquisas trata das estratégias (66,66%; N = 10) em comparação aos desafios (33,33%; N= 5).

Quadro 3: Categorização dos estudos selecionados na pesquisa

Categorias	Autores (Ano)	N	%
Estratégias	Darlow *et al.* (2016) Feradov *et al.* (2018) Ford *et al.* (2016) Fox *et al*. (2019) Goggin *et al.* (2018) Hilder *et al.* (2020) Hong *et al.* (2020) Lum *et al*. (2018) Swinglehurst (2014) Voigt-Radloff *et al.* (2019)	10	66,67
Desafios	Baumann *et al.* (2018) Cubaka *et al.* (2018) Esposito *et al.* (2020) Meyer *et al.* (2018) Ruiz (2021)	5	33,33

Fonte: Dados de pesquisa, 2022.

DISCUSSÃO

Observa-se que a maioria dos autores consideram a boa comunicação médico-paciente como fator determinante nos resultados que o paciente terá após seu tratamento.

Feradov *et al.* (2018), Hilder *et al.* (2020) e Cubaka *et al.* (2018) em seus estudos observaram que além da melhora dos resultados dos tratamentos, também pode-se reparar que a comunicação mais amistosa produz um diagnóstico mais preciso, bem como relataram que os principais problemas enfrentados são a falta de preparo e treinamento profissional e problemas com a carga de trabalho.

Os dados apresentados tornam-se ainda mais relevantes, levando em consideração que além de convergirem sobre a importância da assertividade na comunicação, as pesquisas foram realizadas nos mais diversos ambientes e com pessoas com perfis distintos. Hong *et al.* (2020) analisaram pacientes passiveis de complicações diabéticas, já Meyer *et al.* (2018) entrevistaram trabalhadores comunitários que trabalham com cuidados a idosos. Já o público-alvo dos estudos de Ford *et al.* (2016) foram pais e adolescentes.

Objetivando atingir os níveis almejados de comunicação eficaz, entende-se que o aprendizado sobre as formas como proceder devem iniciar no ambiente acadêmico, de forma a não apenas aprender, mas também de desenvolver as habilidades necessárias para uma interação

efetiva com os pacientes, a fim de oferecer cuidados seguros e adequados (CUBAKA *et al*., 2018).

Pesquisa com pacientes de pré-natal mostrou que a maioria dos pesquisados relatou que foram tratados do *staff* do ambiente hospitalar com uma comunicação de qualidade e que tiveram bons níveis de satisfação com o atendimento recebido, e após aprofundamento no estudo foram descobertas diversas características que influíram nesse resultado. Relatos de explicações de forma clara e concisa, o reconhecimento da experiência do paciente, e terem seus desejos ouvidos bem como terem recebido respostas realistas e honestas as perguntas feitas durante o processo de atendimento foram as características mais significativas encontradas (HILDER *et al*., 2020).

Estudiosos consideram a comunicação eficaz como algo essencial para qualquer consulta médico-paciente. Contudo, entendem que a participação do paciente durante as consultas seja reconhecida como desejável e essencial para que a comunicação se faça de forma ativa, contudo não existe uma unanimidade sobre a como conseguir isso (HONG *et al*., 2020).

Uma grande ferramenta auxiliar no processo de comunicação em ambientes hospitalares foi a introdução de computadores como ferramentas de trabalho, pois isto mudou de forma profunda a dinâmica desenvolvida. De acordo com Swinglehurst (2014) investigações avaliando o impacto do computador evidenciaram que sua utilização e a comunicação entre o médico e o paciente devem ser coordenadas e são e inseparáveis.

Pode-se citar que o armazenamento de dados de fácil acesso nos computadores com sistemas integrados entre os prontuários, histórico de atendimentos anteriores e pré-disponibilidade do paciente a certas doenças, ajudam o médico na comunicação com o paciente, pois permite que ele faça questionamentos oportunos obtendo do paciente informações acerca de sintomas que por vezes poderiam passar despercebidos.

Quanto a satisfação dos pais no que concerne ao tratamento com antibióticos receitado por médicos relata que a satisfação dos pais não inteiramente relacionada ao fato do médico receitar ou não um antibiótico, mas está ligada a qualidade da comunicação que acontece durante a consulta. Os relatos demonstraram que a recomendação de cuidados de conforto com o paciente ao invés de receitar antibióticos quando estes não ajudarão efetivamente foi associado a um maior nível de satisfação, o que demonstra que a comunicação assertiva do profissional com os responsáveis no que se refere ao tratamento e as perspectivas de melhora levou a uma avaliação positiva do atendimento e na construção de um relacionamento entre médico-paciente, bem como apoia uma tomada de decisão conjunta. (GOGGIN *et al.*, 2018).

CONCLUSÃO

De acordo com os achados dessa Revisão Integrativa, foi evidenciado a falta de habilidade na comunicação clínica, devido aos desafios e a ausência de estratégia por parte dos profissionais de saúde. Foi visto que, uma boa comunicação é crucial para o desenvolvimento do processo terapêutico entre médico e paciente na atenção básica de saúde.

Atualmente, ainda é pouco discutido estratégias para melhorar essa relação no âmbito profissional, visto que, os principais problemas evidenciados foram a falta de treinamento em comunicação médica, bem como problemas associados com a excessiva demanda de trabalho que afetam diretamente na relação comunicacional.

Dessa maneira, os objetivos desse estudo foram alcançados, uma vez que identificamos os principais desafios e mostramos as possíveis estratégias que poderiam melhorar tanto a relação médico e paciente como também na adesão deles ao tratamento. Novos estudos acerca de como ampliar estas estratégias e tornarem elas eficazes para que haja as mudanças cruciais necessárias para a melhoria na comunicação na atenção básica em saúde, uma das ferramentas mais importantes no trato com os pacientes.

REFERÊNCIAS

BAUMANN, K. E. *et al.* Whether patients want it or not, physician recommendations will convince them to accept hiv testing. **Journal of the International Association of Providers of Aids Care (JIAPAC)**, v. 17, p. 1-6, 2018.

BERLO, D. **O processo da comunicação**: introdução à teoria e à prática. 9. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

CARRIÓ, F. B. **O paciente opina**. In: Entrevista Clínica: Habilidades de Comunicação para profissionais de Saúde. X Porto Alegre: ARTMED, 2012.

CERON, M. **Habilidades de Comunicação**: abordagem centrada na pessoa. São Paulo: Una-Sus|Unifesp, 2009. Disponível em: https://www.unasus.unifesp.br/biblioteca_virtual/esf/1/modulo_psicossocial/Unidade_17.pdf. Acesso em: 25 out. 2022

CUBAKA, V. K. *et al.* Providers' perceptions of communication with patients in primary healthcare in Rwanda. **Plos One**, v. 13, n. 4, p. 01-17, 2018. Disponível em: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29617429/. Acesso em: 01 nov. 2022.

ESPOSITO, J. M. *et al.* Improving Mental Health Communication from the Pediatric Emergency Department to Primary Care. **Pediatric Emergency Care**, v. 36, n. 9, p. 424-429, 2020.

FERADOV, D. F. *et al*. How could improved provider communication have improved the care this patient received? **Journal of Family Practice**, v. 67, n. 11, p. 708-711, nov. 2018.

FORD, C. A. et al. Parent and Adolescent interest in receiving adolescent health communication information from primary care clinicians **Journal of Adolescent Health**, v. 59, n. 2, p. 154-161, 2016.

FOX, S. *et al*. Communication and Interprofessional Collaboration in Primary Care: from ideal to reality in practice. **Health Communication**, v. 36, n. 2, p. 125-135, 2019.

GOGGIN, K. *et al.* Protocol for a randomized trial of higher versus low erintensity patient-provider communication interventions to reduce antibioticmisuse in two paediatric ambulatory clinics in the USA. **BMJ open**, v. 8, n. 5, e020981, 2018.

HERMONT, A. P. *et al.* Revisões integrativas em Odontologia: conceitos, planejamento e execução. **Arquivos em Odontologia**, v. 57, p. 3–7, 2022. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/arquivosemodontologia/article/view/25571. Acesso em: 21 nov. 2022.

HILDER, J. *et al.* Communication in high risk ante-natal consultations: a direct observational study of interactions between patients and obstetricians. **BMC Pregnancy and Childbirth**, v. 20, n. 1, p. 1-13, 27 ago. 2020.

HONG, Y. *et al.* Association of Patient-Provider Teach-Back Communication with Diabetic Outcomes: a cohortstudy. **The JournalOf The American Board Of Family Medicine**, v. 33, n. 6, p. 903-912, 2020.

LEE, F. **Se Disney administrasse seu hospital**: 9 ½ coisas que você mudaria. Porto Alegre: Bookman, 2009.

LERNER, U. *et al.* Bayesian fault detection and diagnosis in dynamic systems. In: **Anals…** Proceedings of the Seventeenth National Conference on Artificial Intelligence (AAAI-00), p. 531-537, Austin, Texas, August 2000. Disponível em: https://ai.stanford.edu/~koller/Papers/Lerner+al:AAAI00.pdf. Acesso em: 30 nov. 2022.

LUM, H. D. *et al*. Improving a Full Range of Advance Care Planning Behavior Change and Action Domains: The PREPARE Randomized Trial. **Journal of Pain and Symptom Management**, v. 56, n. 4, p. 575-581, 2018.

MACEDO, B. R. *et al.* Habilidade de comunicação e influência na atenção primária à saúde. **REVISTA COOPEX,** v. 6, p. 1-10, 2015.

MEYER, C. *et al*. 'One size does not fit all': Perspectives on diversity in community aged care**. Australasian Journal on Ageing**, v. 37, n. 4, p. 268-274, 2018.

RUIZ, C. Negociação e cooperação: apontamentos sobre os desafios da produção da série "Unidade Básica". **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 25, p. e210276, 2021.

SILVA, A. E. B. C. Problemas na comunicação: uma possível causa de erros de medicação. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 20, n. 3, p. 272-276, set. 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/j/ape/a/DqXMFD6MkDnQWWGzZ7qLsQP/. Acesso em: 01 nov. 2022.

SILVA, M. J. **Comunicação tem remédio**: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. 8. ed. São Paulo: Loyola, 2002.

SWINGLEHURST, D. Displays of authority in the clinical consultation: a linguistic ethnographic study of the electronic patient record
rd. **Social Science & Medicine**, v. 118, p. 17-26, 2014.

THOM, D. H.; CAMPBELL, B. Patient-physician trust: an exploratory study. **J FamPract.,** v. 44, n. 2, p. 169-178, 1997.

VOIGT-RADLOFF, S. *et al.* Well informed physician-patient communication in consultations on back pain – study protocol of the cluster randomized GAP trial. **BMC FamPract**, v. 20, n. 33, 2019.