

## Trabalho apresentado no 24º CBCENF

**Título:** DIFICULDADES NA COMUNICAÇÃO ENTRE PROFISSIONAIS E USUÁRIOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: RELATO DE EXPERIÊNCIA

**Relatoria:** Dalete Feitosa da Silva  
Jefferson Matos Araújo

**Autores:** Vitoria Maria Ferreira Silva  
Aline Mayra Lopes Silva  
Layrla Carolina Nascimento Rodrigues

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Tecnologias e comunicação na formação de enfermagem

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

**Introdução:** A comunicação é um processo essencial e importante para desenvolver união e vínculos com diversos tipos de pessoas. Principalmente na unidade de atenção primária em saúde, que tem um importante papel de informar e educar os usuários, profissionais de saúde e gestores que compõem a unidade. O diálogo entre esses profissionais e os usuários deve estar presente no dia a dia de forma harmoniosa e coerente. O enfermeiro tem como papel fundamental articular essa comunicação, pois ele é uma figura importante na rede de informações, implementando o diálogo de forma compreensiva e contínua entre a realidade do cliente e do trabalhador. Através da educação em saúde essa comunicação é direcionada por meio de informações, acontecendo como uma via de mão dupla entre profissionais e usuários. **Objetivos:** Relatar a experiência vivenciada por internos de enfermagem na atenção primária à saúde, sobre a comunicação entre os profissionais e usuários do serviço. **Metodologia:** Trata-se de um relato de experiência vivenciado por internos de enfermagem em uma unidade de atenção primária à saúde em Fortaleza, de fevereiro a junho de 2022. **Resultados:** Em relação a comunicação, foi notável as dificuldades que a unidade de saúde enfrentava, evidenciada pelo alto índice de conflitos interpessoais entre os profissionais de saúde, gestores e usuários, o que frequentemente ocasionava um atendimento ineficaz. Observou-se, ainda, que em grande parte desses acontecimentos o problema estava na comunicação ineficaz entre a coordenação da unidade e os profissionais de saúde impactando diretamente no cliente, gerando, assim, desvalorização dos profissionais pelos usuários, ausência da participação da comunidade e a omissão de visitas domiciliares por parte dos agentes comunitários de saúde (ACS), dificultando a relação entre usuários e profissionais de saúde durante o atendimento. **Conclusão:** A comunicação entre profissionais e usuários é essencial para a produção de saúde, tendo em vista que através dela construímos trocas solidárias e comprometidas, dessa forma, conseguimos identificar os problemas e intervir quando necessário, favorecendo tanto a aproximação entre profissionais e usuários quanto a prestação de um cuidado integral, além de possibilitar a participação coletiva no processo de gestão e cuidado.