

**A COMUNICAÇÃO
COMO INSTRUMENTO DE HUMANIZAÇÃO
DO CUIDADO DE ENFERMAGEM:
UM ESTUDO COM OS INTERNOS EM UMA FUNDAÇÃO
DE SAÚDE DA ZONA DA MATA MINEIRA**

Andréia Almeida Mendes (UFMG/DOCTUM/VÉRTICE)

andreialetras@yahoo.com.br

Vera Lúcia Villares Nogueira (VÉRTICE)

andreialetras@yahoo.com.br

Bruna Batista Zanetti Lemos (VÉRTICE)

1. Considerações iniciais

De acordo com Meier e Nascimento (2003, p. 222), “as ações de Enfermagem só se concretizam em determinado tempo e espaço quando o cuidado é resultante de um processo comunicativo”. No entanto, para o alcance desses objetivos, é necessária a utilização da habilidade comunicativa, pois as informações, sendo compartilhadas e identificadas, desencadeiam um processo de transação e, conseqüentemente, satisfação dos envolvidos.

Devido a isso, este trabalho buscou compreender o lugar da comunicação como instrumento para a construção do processo de humanização do cuidado de enfermagem, com internos de uma fundação de saúde de um município da Zona da Mata Mineira.

Assim, relatar-se-á a necessidade de uma boa comunicação entre a equipe de enfermagem e os pacientes internados em unidades hospitalares, será ressaltado o quão importante é o papel da comunicação verbal e não verbal para o sucesso do tratamento e para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes. É sabido que se deve tratar todos os pacientes com carinho e atenção; pois, esses, geralmente, só têm a equipe de enfermagem para conversarem e expressarem seus sentimentos, seja esse de dor, alegria, tristeza ou saudade.

Por pretendermos atuar na área da saúde, considera-se essencial utilizarmos a comunicação como o principal processo para um atendimento diferenciado e humanizado, sendo esse atendimento com carinho, respeito, consideração e sendo essa comunicação algo imprescindível na melhoria e manutenção da qualidade de vida dos pacientes. A necessidade de se referir ao paciente como um ser humano único, sendo avaliado e

tratado em sua integralidade e não apenas como parte fragmentada de um ser, ou pela patologia apresentada, ou ainda pelo número do leito que ele ocupa na unidade.

2. *Fundamentação teórica e metodologia*

Trata-se de uma pesquisa qualitativa em que se realizaram entrevistas semiestruturadas com os internos de uma fundação de saúde de um município da Zona da Mata Mineira. Segundo Chizzotti (2001), a abordagem qualitativa parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito. Através desta pesquisa qualitativa, objetivamos descrever com exatidão fatos e fenômenos ocorridos no cotidiano do paciente/cliente hospitalizado, focando a realidade vivenciada pelos profissionais e clientes de uma unidade hospitalar.

Segundo Minayo (2004), uma pesquisa de natureza qualitativa trabalha os motivos, as aspirações, valores e atitudes, ao lado dos fenômenos que não podem ser quantificados. E através dessa forma de pesquisa, obtivemos dados para com clareza entendermos e demonstrarmos a necessidade de um elo de comunicação entre a enfermagem, sua equipe e os pacientes internados na unidade.

A fundação de saúde pesquisada, local onde foi realizado o estudo, está situada em um município da Zona da Mata Mineira, é uma entidade Filantrópica de dupla gestão (municipal e particular); é beneficente sem fins lucrativos, foi fundada no dia 11/05/1976 e cadastrada no CNES em 2002, sua esfera administrativa é privada, a diretoria desta é eleita de 3 em 3 anos, a última eleição foi em novembro de 2010. A instituição possui 33 funcionários no setor privado, sendo 02 enfermeiros, 02 técnicos e 11 auxiliares, os demais estão distribuídos em outros departamentos, uma equipe médica composta por profissionais que atuam em Clínica Geral, na urgência e emergência, obstetrícia, cirurgião geral, anestesiologia, pediatria e outros. Possui 36 leitos disponíveis, dentre eles 02 apartamentos particulares, 06 leitos ambulatoriais, 06 leitos para a pediatria, todos os outros são disponibilizados ao SUS (Sistema Único de Saúde). O atendimento na parte do pronto atendimento conta com 04 enfermeiros, 07 técnicos, 04 recepcionistas, 04 atendentes para o SUS Fácil e mantém convênios com: AMS, EM VIDA, UNIMED, IPSEMG, COPASA E SUS.

Os princípios da teoria da comunicação foram utilizados na aplicação dos questionários a pacientes com os quais buscamos avaliar a importância da comunicação e interação entre a equipe de enfermagem e os pacientes hospitalizados.

Para coleta de dados, foi utilizada a técnica da entrevista semiestruturada, em que serão entrevistados os pacientes internados nessa fundação. A entrevista foi dividida em duas partes: na primeira, coletaram-se informações como idade, sexo, estado civil, escolaridade, internações anteriores e tempo de internação; na segunda, houve um roteiro semiestruturado com questões abertas diretamente relacionadas ao objeto de estudo, com intuito de identificar falhas e/ou conflitos na rotina hospitalar.

Minayo (2004) relata que a entrevista não se estabelece apenas de uma fonte de informações, pois além de ser uma técnica de coleta de dados com abordagens diferenciadas, é meio de interação, cujas respostas dos pacientes pesquisados podem ser influenciadas pelas relações estabelecidas entre o paciente e o entrevistador estando, conseqüentemente, sujeitas à mesma dinâmica das relações existentes na nossa sociedade.

As entrevistas foram agendadas em uma fundação de saúde da Zona da Mata Mineira, criando um clima favorável para a realização da entrevista. Antes da realização da entrevista, foi assegurado ao entrevistado o anonimato, a confidencialidade das informações prestadas e a voluntariedade da participação, sendo explicado que o conteúdo será utilizado somente para fins científicos da presente pesquisa, cumpre lembrar que o roteiro de entrevistas segue anexo a esse trabalho. Os entrevistados assinaram o termo de livre consentimento, cumprindo os princípios éticos.

As entrevistas foram gravadas com gravador digital, sendo que a gravação foi autorizada pelo paciente; a escolha pela gravação deu-se com intuito de registrar a fala do entrevistado imediatamente e na sua íntegra; as entrevistadoras, quando necessário, fizeram anotações pertinentes com relação às expressões não verbais. Após a gravação, as entrevistas foram transcritas pelas pesquisadoras e, posteriormente, analisadas.

Os dados utilizados nesta pesquisa foram obtidos da fala de oito informantes: seis deles moradores do município de Matipó e dois do município de Abre Campo. A faixa etária dos entrevistados é entre 19 e 76 anos de idade, como já foi explicitado, todos concordaram com a gravação da entrevista e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido.

Durante as entrevistas, as pesquisadoras tentaram extrair do informante o máximo de espontaneidade, em que os entrevistados foram respondendo às perguntas formuladas previamente.

As entrevistas foram gravadas com o gravador digital de voz (D-VR-1920) e depois transcritas. Como o propósito era o de analisar a comunicação como instrumento de humanização do cuidado de enfermagem, optou-se por uma transcrição ortográfica. Para tanto, foram utilizadas normas de transcrição que se encontram no quadro que segue abaixo, essas normas foram adaptadas daquelas utilizadas pelo Projeto de Estudo da Norma Linguística Urbana Culta de São Paulo (Projeto NURC).

3. *Categorias emergentes da coleta de dados*

O cuidado envolve sentimentos, vontades e necessidades das pessoas que necessitam ser cuidadas e do cuidador. Durante esta pesquisa, encontramos a definição da palavra cuidado em vários momentos, cada um explicando o tipo de cuidado que foi proporcionado pela equipe de enfermagem aos pacientes internados. Watson citado por Waldow (2006, p. 23), afirma que:

O cuidar pode ser efetivamente demonstrado e praticado somente de forma interpessoal; o cuidado consiste em fatores que resultam da satisfação de certas necessidades humanas; cuidar inclui aceitar a pessoa não somente como ela é, mas como ela virá a ser; o meio ambiente de cuidado proporciona o desenvolvimento do potencial da pessoa, ao mesmo tempo em que lhe permite escolher a melhor ação para si em um tempo dado; o cuidado refere-se mais à saúde do que à cura, e a prática do cuidar é o foco central da enfermagem.

A palavra cuidar é mencionada o tempo todo na área da saúde, principalmente pela enfermagem, por isso, também perguntamos aos nossos entrevistados o que eles consideram como cuidado? Neste estudo, observamos o uso dos cuidados nos seguintes depoimentos:

cuidado... éeee... toda hora disposto a gente né... trata a gente bem pra que a gente se recupera... (I5F33M)

assim... as pessoas cuida de mim... ou... ahh... tô sendo bem cuidada... eu acho que... que... ((pausa)) bom num ixisite nesse sentido naum... acho que dá as coisa tudo na hora certa... os remédio na hora certa né... o que eu precisa... né... (I7F51AC)

atenção com a gente né... (I6F31M)

olha... o cuidado com os medicamentos... na hora certa... é... o almoço o jantar tudo...(I8F19AC)

aah... cuidar bem da saúde... de tudo né... (I2M30M)

cuidado? seria uma... é... ((pausa)) uma atenção com o que aconteceu tipo assim... problema de saúde né? é assim um cuidado com os doentes com os pacientes... (I4F23M)

Já para Bittes Júnior e Matheus (1996), a comunicação em enfermagem pode ser vista como uma precisão humana essencial, uma capacidade que o enfermeiro necessita usar para ampliar e aprimorar o saber-fazer profissional. Dessa forma, a comunicação pode ser adotada pelos enfermeiros como artifício e responsabilidade, para que melhor possam auxiliar o paciente.

Uma pergunta de extrema necessidade para a compreensão da comunicação foi feita aos pacientes: com que frequência a equipe de enfermagem tem tido a preocupação de lhe informar e explicar os procedimentos que estavam sendo adotados? A colocação da técnica da comunicação foi identificada nos depoimentos:

vem... falaram... tudo direitinho... falam tudo direitinho... (I7F51AC)

é... tem mais ou menos umas quatro horas que eu cheguei aqui... nessas quatro horas já vieram uma duas ou três vezes pra olhar...(I4F23M)

eu acho assim... sempre quando o médico fala pra eles vim medicar... tá lá... eles tem uma folha lá né? que tá escrito pra eles vim... sempre eles vem no horário certim... (I8F19AC)

aaa... ((pausa)) toda vez que eles vem trazer o medicamento eles falam... porque...fala... falam tudo. (I2M30M)

aah... quais umas duas três quatro vezes por dia... assim mais o menos. (I1M71M)

muito bem... não... toda hora que vem é bem atendido...(I3M76M)

isso... vem... vem... nos horário tudo certo... com frequência... (I5F33M)

Leonardo Boff (2002) citado por Carvalho, Tuerlinckx, Santana (2011) destaca que a comunicação é artifício fundamental no cuidado prestado à pessoa, funciona como ferramenta eficaz para executar o cuidado, pelo qual se pode ser mais humano, mais próximo da natureza ontológica voltada ao cuidar.

Uma das perguntas contidas em nosso questionário é: “como a equipe de enfermagem que está lhe atendendo tem demonstrado cuidado com você?”. Recebemos respostas que demonstram claramente como os pacientes valorizam a atenção, o carinho e a preocupação da equipe de enfermagem para consigo.

é toda hora que a gente precisa... fala com eles e é na hora... (I3M76M)

ah... toda veis que eles traz medicamento... a hora certa né... o jeito que eles aplica com cuidado...(I2M30M)

a partir do momento que elas vem e preocupa né... olha... isso aí é uma forma de cuidado né.. (I4F23M)

é... vem toda hora... pergunta se quê alguma coisa...(I6F31M)

vem traz o medicamento direitinho... vem dá os medicamentos nas hora certa né... e tudo...(I5F33M)

eles vem cá medicá a gente na hora certa... vem e volta pergunta se a gente tá bem... se a gente tá melhor... vem sempre pra olhar como a gente tá... então acho que é só... (I8F19AC)

Diante de tais respostas, podemos avaliar o quão bem essa atenção, preocupação e disponibilidade de tempo por parte da equipe de enfermagem transmitem segurança e conforto aos pacientes/clientes que se encontram, na maioria das vezes, fragilizados pela doença, pela distância e ausência de seus familiares e de sua rotina diária.

Ainda segundo Boff (2002) citado por Carvalho, Tuerlinckx, Santana (2011), cuidar é mais que uma ação; é uma atitude. Consequentemente, cuidar abrange mais que um momento de atenção, de zelo e de solicitude. Representa uma atitude de profissão, de preocupação, de responsabilidade e de envolvimento afetivo com o outro.

Diante disso, também perguntamos aos nossos entrevistados que tipo de cuidado que a equipe de enfermagem teve com você que lhe chamou mais atenção?

porque no momento que eu cheguei... eu já a vinte e dois dias tinha feito uma cirurgia... por causa da fratura... então... até então eu tava vindo fazer o curativo... após três dias que eu tirei os pontos e o enfermeiro... ((pausa)) o enfermeiro... assim que eu cheguei... que ele viu... que tava assim aberto e não estava assim cicatrizando... que ele viu que não iria cicatrizar... imediatamente ele chamou o médico... e ele já olhê... porque senão tivesse feito a raspagem seria muito pior... então assim... eu acho que foi muito importante o trabalho dele... que se ele não tivesse no momento chamado o médico... tivesse feito o curativo e mandado eu voltar pra casa... eu poderia até perder o dedo... porque eu não nem ia saber como é que tava... porque pra mim tava tudo bem... mas na realidade não estava então eu acho que nessa parte ele teve até muito cuidado ele foi um profissional muito competente...(I4F23M)

ah... é eles mesmo... ter responsabilidade certa na hora de vim né... de vim trazer os remédios da gente... na hora da alimentação na hora certa..."(I7F51AC)

acho que é isso... eles vem aqui sempre... eu acho que talvez nem vem pra medicar e vem cá olhar como que a gente tá... perguntar 'você tá bem? tá precisando de alguma coisa?'" (I8F19AC)

é o cuidado que ela teve comigo de colocar o remédio no meu braço...(I1M71M)

aah... acho que foi na hora de pegar veia no braço... teve bem cuidado...(I2M30M)

éee... o que me chamou atenção é que sempre com... com... assim... trata a gente carinhosamente... num tem ignorância nem nada... como se a gente fosse da família... (I5F33M)

Segundo Morais *et al.* (2009), normalmente, a internação hospitalar é uma experiência pouco agradável para quem precisa vivenciar tal episódio, tendo em vista que é quase sempre acompanhada pelo medo do desconhecido, medo da dor, insegurança diante de processos invasivos e dolorosos e, muitas vezes, pelo uso de linguagem técnica e de difícil compreensão pelo paciente/cliente o que em muito contribui para aumentar a ansiedade que influencia negativamente na melhora do seu quadro clínico e, também, devido a aflição por estar em um ambiente diferente do seu habitual e o compartilhamento do mesmo espaço físico com pessoas desconhecidas e o distanciamento de seus familiares. Diante desses conhecimentos, fizemos a seguinte pergunta aos nossos entrevistados: “o que você considera pior em estar internado em um hospital?” E recebemos as mais variadas respostas.

pra falar a verdade... ((risos))... a comida do hospital... ((risos))... que as vezes tem coisas que a gente não come... não porque a comida seja ruim... mas... é porque a gente não come mesmo. (I8F19AC)

aah... ficá longe de casa...(I4F23M)

ficar deitada o dia inteiro... (I6F31M)

aah... o repouso... (I2M30M)

tem muita coisa que faz falta a gente né... é a casa da gente que faz falta... uma comidinha do jeito da gente lá... que faz falta né...(I7F51AC)

a preocupação né... com a família...(I5F33M)

é ficar quieto... aqui deitado eu não gosto... (I1M71M)

Na busca por um atendimento humanizado, devemos sempre tentar oferecer aos nossos pacientes/clientes um ambiente mais agradável e menos tenso, ambiente que possa acalmar o paciente, que possa de alguma forma minimizar suas preocupações e ansiedades e, diante disso, per-

guntamos aos nossos entrevistados: “o que você acha que poderia ser feito para que você se sentisse melhor?” (durante o período de internação)

aah... eu acho assim... que só de estar no hospital a gente assim... num se sente muito bem não... mas... do jeito que tá tratando tá bom mesmo... só que deveria ter uma televisão... alguma coisa assim prá... né? (I4F23M)

distrair prá recuperar melhor... que aí a gente esquece que... lá fora e recupera mais rápido. (I5F33M)

eu acho que não precisa ser melhor do que o que tá acontecendo não! (I1M71M)

pra mim? se tivesse uma televisãozinha ali né... seria ótimo! (I6F31M)

aah... acho que tá bão... não tem mais nada não... (I2M30M)

ir embora... (I3M76M)

Infelizmente, as pessoas sentem medo de procurar uma unidade hospitalar, esse medo está relacionado à internação. A partir do momento em que a pessoa chega ao hospital, ela passa a ser um paciente e este é assistido pela equipe da unidade de saúde. Se a experiência de uma internação não for agradável ao paciente, ele e sua família se tornam receosos em relação a uma internação futura, tanto para o mesmo paciente quanto para qualquer outra pessoa da família. A experiência de uma internação mesmo sendo por motivos tristes e dolorosos deve ser digna ao paciente e sua família, a equipe de saúde, principalmente a de enfermagem, deve oferecer segurança e carinho ao paciente e sua família a todo o momento durante uma hospitalização. Nesse sentido, a próxima pergunta do estudo se remete às percepções dos pacientes em relação à internação. Diante disso, perguntamos aos pacientes internados: “qual era a imagem que você possuía do hospital antes de ser internado?”

aah... primeiramente assim eu nunca tinha ficado internado aqui não... mas sempre achei sim que devia tá tratando bem... né... (I4F23M)

aah... ((pausa)) eu pra mim... num tenho nada que queixá... né... sempre quando eu venho não diminuiu em nada... né... (I5F33M)

aah... todo mundo fala que é ruim né... que trata a gente mal... que o pessoal é mal educado... mas num tem nada disso... eu tô aqui... ninguém fez nenhuma falta de educação comigo... eu não posso reclamar de nada... (I8F19AC)

não... eu sempre fui bem tratada aqui... (I6F31M)

boa... imagem boa... (I2M30M)

inhantes deu tá qui... ((pausa))... eu... eu... imaginava sim que... num é ruim não fia... sabe... (I7F51AC)

Sabemos que a hospitalização nem sempre é bem vista e que o paciente se sente fragilizado ao estar internado, principalmente por estar longe da sua casa e de seus familiares. Os pacientes internados se sentem dependentes de cuidados e isso faz com que, a maioria deles, sintam-se impotentes, a equipe de saúde deve estar sempre atenta e preparada para prestarem uma assistência humanizada a esses pacientes para que não ocorra um trauma em relação à internação.

A hospitalização é um fato estressante ao indivíduo, pois, na maioria das vezes, acontece devido a doença ou a trauma. Além do mais, o ambiente hospitalar causa aflição e receio na pessoa, já que esse é submetido a uma cadeia de princípios e rotinas, além de ser distanciado de seu espaço natural de relacionamento familiar, abandonando sua singularidade – religiões, apegos e sentimentos – para um segundo plano, já que a sua doença passa a ser o foco fundamental da atenção da equipe. (REIS *et al.*, 2009). Diante disso, com o intuito de conhecermos a opinião dos pacientes após uma internação, fizemos a seguinte pergunta: “após ser internado, qual é a sua opinião?” No estudo, encontramos o emprego das respostas nos seguintes depoimentos:

não... eu acho assim... que o hospital de repente tem alguma dificuldade sim... mais os funcionários são todos competentes... tão trabalhando assim direitinho... pra melhoria dos pacientes... (I4F23M)

assim... eu acho que... que se a pessoa precisô... ele precisa sim da internão... é muito bão... eu tivi aqui né... (I7F51AC)

acho... que é bão sim...dô conselho pessoas que precisa de qualquer hora vim pro hospital... pessoa deveria vim sim... num fica em casa sofrendo não... que com certeza as coisa... primeiro é Deus né... mas com certeza... a pessoa ser bem atendida... Deus ajudano... encontram médico bão... é muito boa coisa...(I7F51AC)

não... é boa também... bem recebido aqui... não... não tem nada a reclamar não...(I2M30M)

agora eu vejo que num é nada do jeito que as pessoas fala né... porque aqui todo mundo trata a gente bem... ninguém trata com ignorância nem nada...(I8F19AC)

No transcorrer da entrevista e através de nossas conversas, ficou claro que todos os nossos informantes estavam muito satisfeitos com o atendimento recebido pela equipe de enfermagem e demais funcionários do hospital, demonstraram satisfação em relação a atenção e cuidados dispensados a eles e, outro fato que muito nos chamou a atenção, foi quando vários informantes mencionaram o cuidado dos profissionais de enfermagem em puncionar uma artéria, de lhes dar a medicação nas ho-

ras certas, de lhes fornecer as refeições, banho e camas sempre limpas, coisas corriqueiras na rotina hospitalar. O fato de ser tratado com carinho e respeito foi amplamente demonstrado pelos informantes e isso muito enaltece a nossa profissão; porque, durante grande parte da nossa vida acadêmica, recebemos orientações de nossos docentes em relação a essa atitude, tivemos diversas aulas e minicursos sobre ética e bioética e, em todos, a mensagem passada sempre rebatia no mesmo tema: carinho, respeito, atenção, atendimento humanizado, enxergar o paciente/cliente como um todo e tratá-lo como gostaríamos de ser tratados ou que tratassem nossos entes queridos.

4. Considerações finais

Se não houver comunicação, não existirá humanização; portanto, é imprescindível que a equipe de enfermagem procure sempre e cada vez mais utilizar de métodos de comunicação eficazes em sua rotina de trabalho, visando assim a continuidade da assistência e o pronto reestabelecimento do paciente/cliente.

A comunicação representa o elo entre o enfermeiro/paciente; assim, o enfermeiro pode desenvolver melhor suas funções assistenciais, gerando maior satisfação ao paciente/cliente hospitalizado.

Percebemos, no decorrer desta pesquisa, que os pacientes/clientes hospitalizados estavam com poucos dias de internação e, com isso, não se mostraram insatisfeitos com o atendimento prestado pela equipe de enfermagem, o que é comum e normalmente ocorre com pacientes/clientes de longos períodos de internação.

Contudo, notamos o quão é valorizada pelo paciente/cliente internado a atenção dispensada pela equipe de enfermagem através de diálogos, demonstração de preocupação e carinho, que humanizam o cuidado e enobrecem a profissão da enfermagem.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIZZOTTI, Antônio. *A pesquisa em ciências humanas e ciências sociais*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Dilemas do setor saúde diante de suas propostas humanistas. *Ciência e Saúde Coletiva*, vol. 9, n. 1, p. 17-20, 2004.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco, 2004.

MORAIS, Gilvânia Smith da Nobrega et.al. *Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado*. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n3/a14v22n3.pdf>>. Acesso em 25-08-2011.

OLIVEIRA, Poliéria Santos et al. *Comunicação terapêutica em enfermagem revelada nos depoimentos de pacientes internados em Centro de Terapia Intensiva*. Disponível em:

<<http://www.fen.ufg.br/revista/revista71/original05.htm>>. Acesso em: 04-09-2011.

REIS, Paula Elaine Diniz dos et al. Reflexões acerca da comunicação enquanto facilitadora da humanização da assistência em saúde. *Revista Eletrônica de Enfermagem do Unieuro Reeuni*, Brasília, v. 2, n. 1, p. 81-92, jan/abr, 2009. Disponível em:

<http://www.unieuro.edu.br/downloads_2009/reeuni_04_006.pdf>. Acesso em: 19-07-2011

SILVA, Maria Júlia Pães. BARBOSA, Ingrid de Almeida. *Cuidado humanizado em enfermagem: o agir com respeito em um hospital universitário*. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672007000500012>. Acesso em: 25-08-2011.

SILVA, Maria Júlia Paes. *O papel da comunicação na humanização da atenção à saúde*. Disponível em:

<http://revistabioetica.cfm.org.br/index.php/revista_bioetica/article/view/215/216>. Acesso em: 31-08-2011.

WERKHAUSER, Cleusa Mara et al. *O papel da comunicação na interação dos profissionais de enfermagem*. Disponível em:

<<http://189.75.118.67/CBCENF/sistemainscricoes/arquivosTrabalhos/I3420.E1.T116.D1.doc>>. Acesso em: 07.ago.2011.