

COMUNICAÇÃO DOS ENFERMEIROS NA CAPACITAÇÃO DA PESSOA COM DOENÇA CRÓNICA: SCOPING REVIEW

Nurses' communication in empowering people with chronic disease: scoping review

La comunicación de los enfermeros en el empoderamiento de las personas con enfermedad crónica: *scoping review*

António Vila Pouca*, Cecília Rodrigues**, Maria Inês Brás***

RESUMO

Enquadramento: uma proporção significativa da informação transmitida em contexto clínico é esquecida ou retida incorretamente, comprometendo a gestão da doença. A comunicação em saúde é central na prática de enfermagem para capacitar a pessoa com doença crónica e os seus familiares/cuidadores. **Objetivo:** mapear a evidência existente sobre as técnicas de comunicação utilizadas por enfermeiros na capacitação da pessoa adulta com doença crónica e seus familiares/cuidadores. **Metodologia:** *scoping review* realizada de acordo com as orientações do *Joanna Briggs Institute* e os itens de reporte do PRISMA-ScR, com pesquisa nas bases de dados MEDLINE e CINAHL. O protocolo foi registado na *Open Science Framework* (DOI: 10.17605/OSF.IO/VNZFA). A seleção, extração e síntese dos dados foram efetuadas por dois revisores independentes. **Resultados:** incluídos 12 artigos que identificaram técnicas de comunicação como *teach-back*, comunicação focada na construção de uma parceria, *chunk and check*, comunicação focada na solução e promoção do uso de questões. Os estudos raramente distinguem as técnicas dirigidas à pessoa adulta ou aos familiares/cuidadores. **Conclusão:** a revisão mapeou as técnicas de comunicação reportadas, evidenciando lacunas na documentação e clarificação dos destinatários. Recomenda-se que investigações futuras aprofundem a sua aplicação prática e clarifiquem grupos-alvo.

Palavras-chave: enfermagem; doença crónica; comunicação em saúde; revisão de escopo

*MSc., Unidade Local de Saúde de Santo António, Porto, Portugal – <https://orcid.org/0009-0003-4039-3160>

**PhD., Unidade Local de Saúde de Santo António, Porto, Portugal – <https://orcid.org/0000-0003-0701-1135>

***BSc., Unidade Local de Saúde de Santo António, Porto, Portugal – <https://orcid.org/0009-0009-5832-6402>

Autor de Correspondência:

António Vila Pouca
antoniovilapouca@hotmail.com

Como referenciar:

Vila Pouca, A., Rodrigues, C., & Brás, M. I. (2026). Comunicação dos enfermeiros na capacitação da pessoa com doença crónica: *scoping review*. *Revista de Investigação & Inovação em Saúde*, 9, 1-15. <https://doi.org/10.37914/riis.v9.521>

ABSTRACT

Background: a significant proportion of information provided in clinical settings is forgotten or retained incorrectly, compromising disease management. Health communication is therefore central to nursing practice in empowering adults with chronic disease and their family members/caregivers. **Objective:** to map the existing scientific evidence on communication techniques used by nurses in empowering adults with chronic disease and their family members/caregivers. **Methodology:** a scoping review was conducted in accordance with the Joanna Briggs Institute methodology and the PRISMA-ScR reporting guidelines, with searches performed in the MEDLINE and CINAHL databases. The protocol was registered in the Open Science Framework (OSF; DOI: 10.17605/OSF.IO/VNZFA). Study selection, data extraction and synthesis were carried out by two independent reviewers. **Results:** twelve studies were included, identifying communication techniques such as teach-back, partnership-building communication, chunk and check, solution-focused communication, and promotion of question use. Most studies did not clearly distinguish techniques directed at adults from those directed at family members/caregivers. **Conclusion:** this review mapped the communication techniques reported in the literature, highlighting gaps in their documentation and in the specification of target recipients. Further research should address their practical application and clarify target groups.

Keywords: nursing; chronic disease; health communication; scoping review

RESUMEN

Marco contextual: una proporción significativa de la información transmitida en contextos clínicos se olvida o se retiene de manera incorrecta, comprometiendo la gestión de la enfermedad. La comunicación en salud es un elemento central de la práctica enfermera para capacitar a la persona adulta con enfermedad crónica y a sus familiares/cuidadores. **Objetivo:** mapear la evidencia científica existente sobre las técnicas de comunicación utilizadas por enfermeros en la capacitación de la persona adulta con enfermedad crónica y de sus familiares/cuidadores. **Metodología:** se realizó una *scoping review* de acuerdo con la metodología del Joanna Briggs Institute y las directrices de reporte PRISMA-ScR, con búsquedas en las bases de datos MEDLINE y CINAHL. El protocolo fue registrado en la Open Science Framework (OSF; DOI: 10.17605/OSF.IO/VNZFA). La selección, extracción y síntesis de los datos fueron realizadas por dos revisores independientes. **Resultados:** se incluyeron 12 estudios que identificaron técnicas de comunicación como *teach-back*, comunicación centrada en la construcción de una alianza, *chunk and check*, comunicación centrada en la solución y promoción del uso de preguntas. Los estudios rara vez distinguen las técnicas dirigidas específicamente a la persona adulta o a los familiares/cuidadores. **Conclusión:** la revisión permitió mapear las técnicas de comunicación descritas, evidenciando lagunas en su documentación y en la especificación de los destinatarios. Se recomienda que futuras investigaciones profundicen en su aplicación práctica y clarifiquen los grupos destinatarios.

Palabras clave: enfermería; enfermedad crónica; comunicación en salud; revisión de alcance

Recebido: 22/10/2025
Aceite: 15/06/2026



INTRODUÇÃO

Num contexto global marcado pelo envelhecimento populacional, pela multimorbilidade e pelo aumento da prevalência das doenças crónicas, estas condições assumem-se como um dos principais desafios para os sistemas de saúde e para a qualidade de vida das pessoas. As doenças crónicas são responsáveis por uma elevada incapacidade funcional, mortalidade prematura e consumo de recursos em saúde, com impacto significativo nos indivíduos, famílias, cuidadores e sociedades. Segundo a World Health Organization (WHO), as doenças não transmissíveis constituem a principal causa de morte a nível mundial, destacando-se as doenças cardiovasculares, oncológicas, respiratórias crónicas e metabólicas como importantes contributos para a mortalidade prematura e para os anos de vida perdidos ajustados pela incapacidade (WHO, 2013). Paralelamente, os dados do *Global Burden of Disease* (GBD) evidenciam um aumento sustentado da carga global associada às condições crónicas, reforçando a necessidade de modelos de cuidados integrados, centrados na pessoa e orientados para a gestão da complexidade clínica (GBD 2021 Causes of Death Collaborators, 2024).

Importa ainda reconhecer que o conceito de doença crónica integra um amplo espectro de condições de saúde, incluindo perturbações mentais persistentes, doenças neurológicas, metabólicas, cardiovasculares, respiratórias e oncológicas, frequentemente associadas a trajetórias prolongadas de dependência, vulnerabilidade e necessidade contínua de cuidados (WHO, 2023). Neste contexto, a Enfermagem enfrenta a necessidade crescente de diferenciação e especialização na prestação de cuidados à pessoa adulta com doença crónica e aos seus familiares ou

cuidadores. Torna-se, assim, imperativo desenvolver competências avançadas no acolhimento, cuidado, conforto, comunicação, capacitação e empoderamento da pessoa com doença crónica, promovendo a adaptação ao processo de doença, a autogestão e a continuidade dos cuidados ao longo do ciclo de vida.

Durante as interações clínicas, entre 40-80% das informações fornecidas são esquecidas de imediato, e quase metade é retida de forma incorreta (Brega et al., 2015). Adicionalmente, apenas 10% das pessoas que recebem educação em saúde compreendem plenamente o que lhes foi dito (Oh et al., 2021). Embora estes dados não permitam estabelecer relações de causalidade direta, evidenciam desafios relevantes no processo de comunicação em saúde e na compreensão da informação clínica.

Neste contexto, torna-se fundamental que os profissionais de saúde adotem estratégias que promovam a compreensão efetiva da informação, recorrendo à confirmação da receção da mensagem, ao feedback e à adaptação da comunicação às necessidades individuais das pessoas, independentemente do seu nível de literacia em saúde (Brega et al., 2015). Por outro lado, o estudo conduzido por Nantsupawat et al. (2020) demonstrou que os enfermeiros, apesar de reconhecerem a importância da literacia em saúde e das técnicas de comunicação, identificam limitações relacionadas com o conhecimento, a formação e a implementação sistemática destas estratégias na prática clínica.

O processo de capacitação (entendido como o desenvolvimento de conhecimentos, competências e confiança para a autogestão da doença) e a comunicação centrada na pessoa são cruciais, pois

impactam a avaliação dos cuidados de saúde, facilitam a transição saúde-doença, promovem o comportamento de adesão ao regime terapêutico e melhoram a condição de saúde e a qualidade de vida (Downes & Foote, 2019; Spooner et al., 2016). Profissionais de saúde que recorrem à escuta ativa e promovem uma comunicação centrada na pessoa, reconhecendo as necessidades, preocupações e problemas de saúde das pessoas doentes, podem contribuir para uma maior adesão ao regime terapêutico e para a implementação de mudanças no estilo de vida (Campbell et al., 2018).

A comunicação em saúde constitui um processo relacional, dinâmico e multidimensional, que integra a transmissão, interpretação e validação da informação entre profissionais de saúde, pessoas doentes e familiares ou cuidadores. No contexto clínico, a comunicação assume particular relevância enquanto competência interpessoal intencional, orientada para a construção de uma relação de confiança, promoção da compreensão, apoio à tomada de decisão e capacitação da pessoa para a gestão da sua condição de saúde (Arnold & Boggs, 2019; Riley, 2019). Este processo envolve diferentes componentes, nomeadamente o emissor, o recetor, a mensagem, os canais de comunicação e os mecanismos de feedback, sendo influenciado por fatores individuais, culturais, emocionais e contextuais.

Evidência disponível demonstra que lacunas na comunicação em saúde se associam a dificuldades na compreensão da informação clínica, menor adesão ao tratamento, aumento do risco de eventos adversos e maior utilização dos serviços de saúde, com impacto negativo na segurança da pessoa doente e nos custos em saúde (Talevski et al., 2020).

Apesar do reconhecimento da relevância da comunicação dos enfermeiros na capacitação da pessoa com doença crónica, a evidência disponível apresenta-se dispersa e heterogénea, não existindo consenso relativamente às técnicas de comunicação utilizadas, aos modelos conceptuais subjacentes, aos contextos clínicos em que são implementadas ou aos resultados em saúde avaliados. Adicionalmente, verifica-se variabilidade na forma como os estudos conceptualizam a comunicação terapêutica e a capacitação da pessoa, dificultando a sistematização do conhecimento nesta área.

Com base nestes pressupostos, surgiu a necessidade de realizar uma *scoping review*, sustentada no modelo metodológico do *Joanna Briggs Institute* (JBI). As *scoping reviews* são particularmente adequadas para mapear conceitos-chave, tipos de evidência e lacunas no conhecimento, quando a literatura é heterogénea e dispersa. Neste sentido, pretende-se mapear a evidência científica existente acerca das técnicas de comunicação em saúde utilizadas pelos enfermeiros na capacitação da adulta com doença crónica e dos seus familiares ou cuidadores, em diferentes contextos de cuidados de saúde.

Embora existam revisões que abordam a influência da comunicação entre profissionais de saúde e pessoas com doença crónica como por exemplo Iroegbu et al. (2024), estas tendem a centrar-se nos efeitos da comunicação ou em múltiplos profissionais, não se focando especificamente no mapeamento das técnicas de comunicação utilizadas pelos enfermeiros. A presente *scoping review* pretende, assim, contribuir para a organização do estado da arte, identificando e sistematizando as técnicas descritas na literatura de enfermagem e as lacunas existentes neste domínio.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DE REVISÃO

O estudo de investigação realizado seguiu as recomendações metodológicas para *scoping reviews* do *Joanna Briggs Institute Manual for Evidence Synthesis* (Peters et al., 2021) e os itens de reporte do PRISMA-ScR (Tricco et al., 2018). Esta revisão foi registada na plataforma Open Science Framework (OSF) sob o número DOI 10.17605/OSF.IO/VNZFA, com o objetivo de assegurar a transparência metodológica, a rastreabilidade dos procedimentos e evitar a duplicação de esforços científicos.

Questão de revisão e objetivo

A formulação da questão de investigação baseou-se na mnemónica PCC, conforme recomendado pelo JBI. A população (P) corresponde aos enfermeiros; o conceito (C) incide sobre as técnicas de comunicação em saúde utilizadas no processo de capacitação; e o contexto (C) compreende os diferentes contextos assistenciais e níveis de cuidados de saúde nos quais os enfermeiros prestam cuidados à pessoa adulta com doença crónica.

Deste modo, a questão de revisão definida foi: “Quais as técnicas de comunicação em saúde descritas na literatura como sendo utilizadas por enfermeiros na capacitação da pessoa adulta com doença crónica?”

O objetivo desta *scoping review* foi mapear e descrever a evidência científica disponível sobre as técnicas de comunicação utilizadas por enfermeiros na capacitação da pessoa adulta com doença crónica e dos seus familiares ou cuidadores, bem como identificar lacunas existentes na literatura neste domínio.

Critérios de inclusão

Relativamente aos participantes, foram considerados estudos que incluíssem pessoas adultas (≥ 18 anos) com doença crónica, independentemente da tipologia da condição clínica, bem como os seus familiares ou cuidadores. Foram excluídos estudos cuja população fosse exclusivamente pediátrica. Relativamente ao conceito, incluíram-se estudos que abordassem técnicas de comunicação em saúde utilizadas por enfermeiros no âmbito da capacitação da pessoa com doença crónica. Foram excluídos estudos que não abordassem técnicas de comunicação em saúde associadas à prática de enfermagem.

Foram incluídos estudos referentes aos diferentes contextos assistenciais e níveis de cuidados de saúde nos quais os enfermeiros prestam cuidados à pessoa adulta com doença crónica, como os cuidados de saúde primários, cuidados hospitalares, cuidados continuados, cuidados comunitários e contextos domiciliários, sem restrições quanto ao período temporal.

Relativamente aos tipos de fontes de evidência, foram incluídos estudos qualitativos e quantitativos, ensaios clínicos randomizados, estudos observacionais (coorte e caso-controlo), estudos descritivos e revisões sistemáticas. A inclusão de diferentes desenhos metodológicos teve como finalidade captar a diversidade da evidência disponível e mapear, de forma abrangente, o conhecimento produzido sobre as técnicas de comunicação utilizadas por enfermeiros na capacitação da pessoa com doença crónica.

Foram excluídos artigos duplicados, protocolos de estudo, resumos de conferências, posters, comunicações orais, cartas ao editor e editoriais.

Relativamente ao idioma, foram considerados estudos publicados em línguas compreendidas pelos revisores.

Estratégia de pesquisa

A estratégia de pesquisa foi desenvolvida em três fases, de acordo com as recomendações do JBI.

Numa primeira fase, foi realizada uma pesquisa inicial e limitada nas bases de dados MEDLINE Complete e CINAHL Complete (via EBSCO), com o objetivo de identificar estudos relevantes e analisar os termos de indexação utilizados nos títulos e resumos.

Os descritores MeSH identificados incluíram: *Nurses, Nursing, Health Communication, Health Education, Patient Education as Topic, Teach-Back Communication e Chronic Disease*. Foram considerados sinónimos e variações terminológicas destes termos, adaptados às especificidades de cada base de dados.

Na segunda fase, foi elaborada a frase booleana, combinando os descritores identificados com os operadores booleanos, procedendo-se à adaptação linguística e técnica para cada base de dados. A pesquisa final foi realizada no dia 29 de março de 2024. Na terceira fase, procedeu-se à análise das listas de referências dos estudos incluídos, com o objetivo de identificar potenciais fontes adicionais relevantes para a revisão.

Seleção das fontes de evidência

Os estudos identificados foram exportados para a plataforma Rayyan®, onde foram automaticamente identificados e removidos os duplicados. A seleção das fontes de evidência decorreu em duas etapas: leitura do título e resumo, seguida de leitura do texto completo. Dois revisores independentes realizaram todas as etapas do processo de seleção. As discordâncias foram resolvidas por consenso entre os

revisores, não tendo sido necessário recorrer a um terceiro revisor. Foram realizadas reuniões periódicas para assegurar a consistência dos critérios de seleção ao longo do processo.

Extração e análise dos dados

A extração dos dados foi realizada por dois revisores independentes, utilizando um formulário previamente definido. Este formulário foi discutido e testado previamente, com o objetivo de garantir a consistência e a compreensão comum das variáveis a extrair.

Os dados extraídos incluíram: autor(es), ano de publicação, país de origem, título, objetivo do estudo, tipo de desenho metodológico, principais resultados, conclusões e técnicas de comunicação identificadas.

Considerações éticas

Esta scoping review utilizou exclusivamente dados secundários provenientes de fontes públicas, não envolvendo participantes humanos nem recolha direta de dados. Assim, não foi necessária aprovação por uma comissão de ética, tendo sido respeitados os princípios éticos aplicáveis à investigação em revisões da literatura.

RESULTADOS

Foram identificados 1832 registos através das diferentes fontes de pesquisa. Após a remoção dos estudos duplicados, permaneceram 1467 artigos para análise. Para descrever o processo de identificação, triagem, elegibilidade e inclusão dos artigos, foi utilizado o diagrama de fluxo PRISMA 2020 (Page et al., 2021), de acordo com as orientações do PRISMA-ScR (Tricco et al., 2018) (Figura 1). O fluxograma descreve de forma detalhada as diferentes fases do processo de seleção das fontes de evidência. Após a análise e

seleção dos artigos, 12 foram incluídos nesta scoping review, por cumprirem os critérios de inclusão previamente estabelecidos.

Os estudos incluídos foram publicados entre 1965 e 2021 e apresentaram uma diversidade considerável em termos temporais, geográficos e metodológicos. Relativamente à distribuição geográfica, os estudos provêm maioritariamente dos Estados Unidos da

América (n= 6), seguidos da Noruega (n= 1), Vietname (n= 1), Espanha (n= 1), Alemanha (n= 1), Suécia (n= 1) e Coreia do Sul (n= 1).

Quanto ao desenho metodológico, foram incluídos estudos qualitativos, quantitativos, ensaios clínicos randomizados e estudos descritivos, o que reflete a heterogeneidade das fontes de evidência incluídas, característica das *scoping reviews*.

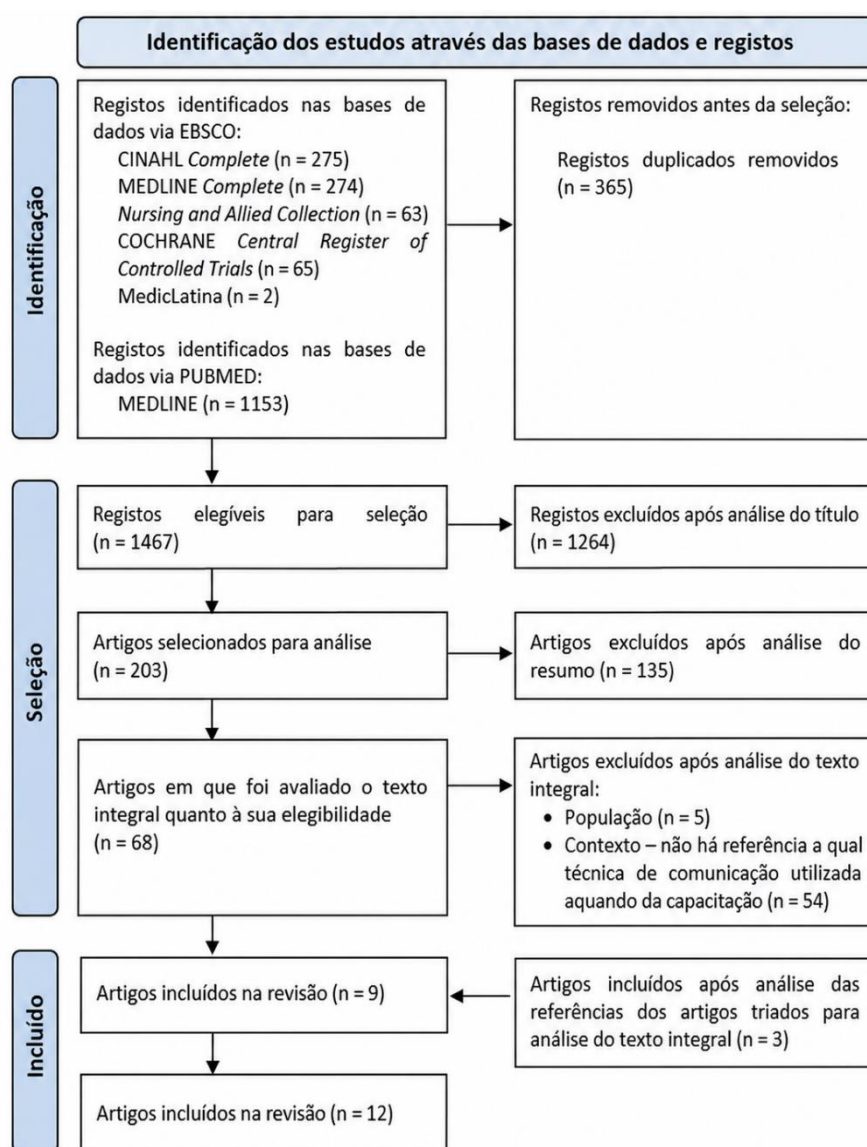


Figura 1

Fluxograma PRISMA 2020

As técnicas de comunicação identificadas nos estudos incluídos foram: *teach-back* (n= 10) (Bates et al., 2014;

Bergjan & Schaepe, 2016; Drenckhahn, 1965; Eva et al., 2009; Gallefoss, 2004; Hyde & Kautz, 2014; Oh et al.,

2021; Polster, 2015; Suter & Suter, 2008; White et al., 2013), comunicação focada na construção de uma parceria (n= 5) (Bergjan & Schaepe, 2016; Drenckhahn, 1965; Gallefoss, 2004; Hyde & Kautz, 2014; Pham & Ziegert, 2016), *chunk and check* (n= 2) (Polster, 2015; Suter e Suter, 2008), comunicação focada na solução (n = 2) (Beyebach et al., 2018; Suter & Suter, 2008) e

promoção do uso de questões (n= 2) (Eva et al., 2009; Polster, 2015).

A Tabela 1 apresenta uma síntese das principais características dos estudos incluídos, organizados por ordem cronológica, incluindo autor(es), ano de publicação, país de origem, título, objetivo, principais resultados, conclusões e técnicas de comunicação identificadas.

Tabela 1

Características dos estudos incluídos (listados por ordem cronológica)

E 1	Autor, Ano, País	Drenckhahn (1965), Estados Unidos da América
	Título	Educational role of the nurse in chronic disease control
	Objetivo	Descrever o papel capacitador dos enfermeiros gestão das doenças crónicas.
	Resultados	Não aplicável
	Conclusões	Os enfermeiros devem assumir um papel capacitador. Esta intervenção deve ser planeada, estruturada e a comunicação usada deve ser clara e personalizada, permitindo o desenvolvimento de uma parceria, para que a pessoa aceite e compreenda a mensagem transmitida.
	Técnicas de comunicação	- <i>Teach-back</i> - Comunicação focada na construção de uma parceria
E 2	Autor, Ano, País	Gallefoss (2004), Noruega
	Título	The effects of patient education in COPD in a 1-year follow-up randomised, controlled trial
	Objetivo	Explorar os efeitos económicos da educação de doentes com DPOC, através de um seguimento de 12 meses.
	Resultados	No grupo de intervenção: 100% dos doentes estavam satisfeitos com a condição da sua doença, comparando com 78% do grupo controlo; o uso de inaladores de curta duração e medicação de resgate diminuiu em mais de 50%; houve uma redução nas consultas, no absentismo e nos dias de internamento; os custos finais foram menores.
	Conclusões	Uma capacitação planeada e estruturada, reduz os custos, a necessidade de usar inaladores de curta duração e/ou medicação de resgate, de consultas frequentes e aumenta o grau de satisfação.
	Técnicas de comunicação	- <i>Teach-back</i> - Comunicação focada na construção de uma parceria
E 3	Autor, Ano, País	Suter e Suter (2008), Estados Unidos da América
	Título	Timeless Principles of Learning: A Solid Foundation for Enhancing Chronic Disease Self-Management
	Objetivo	Descrever quais os princípios da aprendizagem que podem contribuir para a capacitação e empoderamento.
	Resultados	Não aplicável
	Conclusões	A educação é importante na melhoria da qualidade dos cuidados devido ao seu potencial para capacitar e empoderar os doentes. Com a incorporação dos princípios da aprendizagem, aquando da capacitação dos doentes, os enfermeiros estão a contribuir para o sucesso.
	Técnicas de comunicação	- <i>Teach-back</i> - <i>Chunk and check</i> - Comunicação focada na solução

E 4	Autor, Ano, País	Eva et al. (2009), Suécia
	Título	Communication and self-management education at nurse-led COPD clinics in primary health care
	Objetivo	Explorar primeiras consultas de enfermagem, a doentes com DPOC, relativamente à sua estrutura e às técnicas de comunicação utilizadas na capacitação.
	Resultados	A capacitação foi maioritariamente de natureza informativa, promovendo uma atitude passiva por parte do doente. Utilizado menos tempo a confirmar se o doente percebeu o que foi dito, a usar questões abertas, a promover questões por parte do doente e a envolver o mesmo na autogestão.
	Conclusões	Os enfermeiros raramente planeiam as consultas para que sejam o mais individualizadas possível e raramente utilizam estratégias de comunicação na capacitação.
	Técnicas de comunicação	- <i>Teach-back</i> - Promoção do uso de questões
E 5	Autor, Ano, País	White et al. (2013), Estados Unidos da América
	Título	Is "teach-back" associated with knowledge retention and hospital readmission in hospitalized heart failure patients?
	Objetivo	Determinar se doentes internados por Insuficiência Cardíaca, capacitados através da técnica de <i>teach-back</i> , retêm mais informação sobre autogestão e se está relacionado com uma menor taxa de reinternamentos.
	Resultados	Os doentes responderam corretamente a 84,4% das perguntas de <i>teach-back</i> no período de internamento e a 77,1% no telefonema de seguimento. Os que responderam corretamente às questões não apresentaram uma redução significativa dos reinternamentos por todas as causas.
	Conclusões	O <i>teach-back</i> é efetivo na capacitação e retenção da informação. O facto de os doentes responderem corretamente às questões do <i>teach-back</i> , não está associado a uma redução dos reinternamentos.
	Técnicas de comunicação	- <i>Teach-back</i>
E 6	Autor, Ano, País	Bates et al. (2014), Estados Unidos da América
	Título	Applying STAAR Interventions in Incremental Bundles: Improving Post-CABG Surgical Patient Care
	Objetivo	Explorar o impacto de implementar as estratégias de intervenção "STAAR", nos reinternamentos após 30 dias da alta e na experiência vivenciada pelo doente submetido a cirurgia de revascularização do miocárdio.
	Resultados	Os reinternamentos após 30 dias da alta, no grupo pós-intervenção foram de 12% e no grupo pré-intervenção ficou nos 25,8%. Os doentes classificaram a sua experiência com técnica <i>teach-back</i> como efetiva ou muito efetiva.
	Conclusões	Os reinternamentos após 30 dias da alta podem ser reduzidos e a experiência dos cuidados pode ser melhorada através do uso combinado de técnicas de comunicação em saúde e de várias estratégias.
	Técnicas de comunicação	- <i>Teach-back</i>
E 7	Autor, Ano, País	Hyde e Kautz (2014), Estados Unidos da América
	Título	Enhancing Health Promotion During Rehabilitation Through Information-Giving, Partnership-Building, and Teach-Back
	Objetivo	Explorar e fornecer sugestões práticas sobre a aplicação de estratégias de comunicação por enfermeiros especialistas em reabilitação, na promoção da saúde.
	Resultados	Não aplicável
	Conclusões	Os enfermeiros devem combinar o uso da técnica <i>teach-back</i> com outras estratégias de comunicação, aumentando a probabilidade de os doentes perderem peso, praticarem exercício físico e melhorarem a gestão das suas doenças.
	Técnicas de comunicação	- <i>Teach-back</i> - Comunicação focada na construção de uma parceria
E 8	Autor, Ano, País	Polster (2015), Estados Unidos da América
	Título	Preventing readmissions with discharge education

	Objetivo	Apresentar as principais ferramentas educacionais para capacitar os doentes.
	Resultados	Não aplicável
	Conclusões	Uma comunicação cuidada e um plano de tratamento individualizado irão preparar o doente para o sucesso, reduzindo as readmissões, melhorando a sua experiência e qualidade de vida.
	Técnicas de comunicação	- <i>Teach-back</i> - <i>Chunk and check</i> - Promoção do uso de questões
E 9	Autor, Ano, País	Bergjan e Schaepe (2016), Alemanha
	Título	Educational strategies and challenges in peritoneal dialysis: a qualitative study of renal nurses' experiences
	Objetivo	Explorar as experiências, estratégias e desafios enfrentados pelos enfermeiros na educação de pessoas com doença renal, para a realização de diálise peritoneal.
	Resultados	Os resultados revelaram a percepção dos enfermeiros sobre as barreiras que os doentes terão de enfrentar e demonstraram que o uso de diferentes materiais e estratégias na capacitação pode promover a autogestão.
	Conclusões	O estudo forneceu informações úteis sobre as melhores abordagens para capacitar doentes em diálise peritoneal e serviu para consciencializar sobre os desafios vivenciados pelos enfermeiros durante este processo.
	Técnicas de comunicação	- <i>Teach-back</i> - Comunicação focada na construção de uma parceria
E 10	Autor, Ano, País	Pham e Ziegert (2016), Vietname
	Título	Ways of promoting health to patients with diabetes and chronic kidney disease from a nursing perspective in Vietnam: A phenomenographic study
	Objetivo	Descrever as concepções dos enfermeiros de como promovem a saúde, em doentes com diabetes mellitus tipo 2 e/ou doença renal em fase terminal.
	Resultados	Os enfermeiros descreveram como a construção de uma relação positiva e de suporte e a integração dos cuidados no seu contexto social, podem ser fatores de promoção da saúde.
	Conclusões	As barreiras que os enfermeiros enfrentam, indicam que seria benéfico criar programas de educação direcionados a estes profissionais, permitindo a aquisição de competências sobre técnicas e estratégias de capacitação.
	Técnicas de comunicação	- Comunicação focada na construção de uma parceria
E 11	Autor, Ano, País	Beyebach et al. (2018), Espanha
	Título	Impact of nurses' solution-focused communication on the fluid adherence of adult patients on haemodialysis
	Objetivo	Testar se a adesão ao controlo de fluidos por parte dos doentes em hemodiálise, pode ser otimizada mediante a utilização de uma comunicação focada na solução.
	Resultados	Após a aplicação da técnica de comunicação focada na solução, observou-se uma redução significativa no peso interdialítico ganho pelos doentes em hemodiálise.
	Conclusões	Os resultados sugerem que a técnica de comunicação utilizada pode melhorar a adesão ao controlo dos fluidos. Contudo, para confirmar os benefícios e a efetividade a longo prazo, serão necessários mais estudos.
	Técnicas de comunicação	- Comunicação focada na solução
E 12	Autor, Ano, País	Oh et al. (2021), Coreia do Sul
	Título	Development of a discharge education program using the teach-back method for heart failure patients
	Objetivo	Desenvolver um programa de capacitação, aplicado no momento antes da alta a doentes internados com IC, usando a técnica <i>teach-back</i> .
	Resultados	Os conteúdos e métodos usados no programa, mostraram ser adequados.
	Conclusões	É expectável que o uso do programa de capacitação melhore a autogestão da IC. O processo metodológico utilizado no desenvolvimento do programa, pode orientar os pesquisadores e a prática clínica.
	Técnicas de comunicação	- <i>Teach-back</i>

DISCUSSÃO

A presente *scoping review* teve como objetivo mapear a evidência científica disponível sobre as técnicas de comunicação utilizadas por enfermeiros na capacitação da pessoa adulta com doença crónica e do familiar ou cuidador, permitindo uma visão abrangente das técnicas de comunicação em saúde descritas na literatura e dos contextos em que são aplicadas. De acordo com a natureza exploratória das *scoping reviews*, os resultados não permitem inferir eficácia, impacto ou causalidade, mas organizam e sistematizam o conhecimento existente, identificando padrões, lacunas e áreas prioritárias para investigação futura.

Quando comparada com revisões previamente publicadas sobre comunicação e autogestão da doença crónica, nomeadamente a revisão de metodologia mista de Iroegbu et al. (2024), esta *scoping review* distingue-se pelo seu foco específico nas técnicas de comunicação utilizadas por enfermeiros no processo de capacitação da pessoa com doença crónica. Enquanto estudos prévios têm explorado a comunicação em saúde numa perspetiva mais ampla, integrando diferentes profissionais, contextos e dimensões da autogestão, a presente revisão procurou mapear e categorizar, de forma sistemática, as estratégias comunicacionais mobilizadas pelos enfermeiros na prática clínica, contribuindo para uma maior clarificação conceptual e metodológica deste fenómeno no âmbito da enfermagem.

Esta *scoping review* identificou 5 técnicas de comunicação em saúde *teach-back* (Bates et al., 2014; Bergjan & Schaepe, 2016; Drenckhahn, 1965; Eva et al., 2009; Gallefoss, 2004; Hyde & Kautz, 2014; Oh et al., 2021; Polster, 2015; Suter & Suter, 2008; White et al.,

2013), comunicação focada na construção de uma parceria (Bergjan & Schaepe, 2016; Drenckhahn, 1965; Gallefoss, 2004; Hyde & Kautz, 2014; Pham & Ziegert, 2016), *chunk and check* (Polster, 2015; Suter & Suter, 2008), comunicação focada na solução (Beyebach et al., 2018; Suter & Suter, 2008;) e promoção do uso de questões (Eva et al., 2009; Polster, 2015).

O *teach-back* foi a técnica de comunicação mais frequentemente identificada nos estudos incluídos, sendo descrita como uma estratégia utilizada pelos enfermeiros para verificar a compreensão da informação transmitida à pessoa adulta com doença crónica e, em alguns casos, ao familiar/cuidador. Drenckhahn (1965) e Gallefoss (2004) descrevem esta técnica no contexto da educação em saúde, salientando o seu papel na confirmação da compreensão da informação clínica. Posteriormente, Suter e Suter (2008), Hyde e Kautz (2014) e Bergjan e Schaepe (2016) reforçam a utilização do *teach-back* em contextos de doença crónica, destacando a sua presença em processos educativos conduzidos por enfermeiros. Apesar da sua recorrência na literatura, os estudos incluídos raramente descrevem a operacionalização da técnica, a formação necessária aos enfermeiros, os recursos organizacionais envolvidos ou as condições que facilitam ou dificultam a sua implementação, constituindo uma lacuna relevante identificada por esta *scoping review*.

A comunicação focada na construção de uma parceria emerge como uma técnica orientada para a colaboração entre enfermeiro, pessoa adulta com doença crónica e familiar/cuidador, promovendo a partilha de decisões e o reconhecimento das experiências e preferências do recetor. Drenckhahn (1965) e Gallefoss (2004) enquadram esta abordagem

no âmbito da relação terapêutica, enquanto Hyde e Kautz (2014) e Bergjan e Schaepe (2016) a associam à educação do doente crónico em enfermagem. Pham e Ziegert (2016) reforçam a importância desta técnica na promoção do envolvimento ativo da pessoa e do familiar, embora os estudos analisados raramente explicitem como a técnica de comunicação focada na construção de uma parceria é operacionalizada na prática clínica. Esta ausência de descrições detalhadas limita a compreensão dos mecanismos comunicacionais envolvidos, representando uma fragilidade conceptual da evidência disponível.

A técnica *chunk and check* é descrita como a divisão da informação em segmentos mais curtos, intercalados com momentos de verificação da compreensão, sendo particularmente relevante em contextos de elevada complexidade informativa. Suter e Suter (2008) e Polster (2015) descrevem esta estratégia no âmbito da comunicação em saúde, sublinhando a sua utilização em processos educativos estruturados. Apesar da sua pertinência conceptual, os estudos incluídos nesta *scoping review* não exploram de forma sistemática os fatores organizacionais que condicionam a aplicação desta técnica, como o tempo disponível nas consultas, a carga de trabalho dos enfermeiros ou o contexto institucional, o que restringe a análise da sua aplicabilidade em contextos reais de prática.

A *comunicação focada na solução* surge como uma técnica orientada para os recursos, capacidades e objetivos concretos da pessoa adulta com doença crónica, promovendo a identificação de estratégias exequíveis para a gestão da doença. Suter e Suter (2008) descrevem esta abordagem como parte de uma comunicação estruturada, enquanto Beyebach et al. (2018) a enquadram em contextos de

acompanhamento prolongado. Nos estudos incluídos, esta técnica é maioritariamente descrita de forma genérica, sem distinção clara entre a sua aplicação dirigida à pessoa adulta com doença crónica ou ao familiar/cuidador, o que limita a compreensão das suas adaptações comunicacionais específicas e reforça uma lacuna identificada por esta *scoping review*.

A *promoção do uso de questões* é identificada como uma técnica de comunicação orientada para estimular a participação ativa da pessoa adulta com doença crónica e do familiar ou cuidador no processo comunicacional. Esta técnica pressupõe que o enfermeiro incentive explicitamente a formulação de dúvidas, a expressão de preocupações e o pedido de esclarecimentos. Eva et al. (2009) descrevem esta abordagem como facilitadora do envolvimento e da compreensão da informação em contextos educativos, enquanto Polster (2015) a enquadra como uma estratégia comunicacional centrada na capacitação. Nos estudos analisados, esta técnica surge frequentemente integrada noutras abordagens, sem uma descrição operacional clara, dificultando a sua identificação como técnica autónoma.

Um contributo central desta *scoping review* reside na identificação da escassa diferenciação, na literatura disponível, entre as técnicas de comunicação dirigidas à pessoa adulta com doença crónica e aquelas especificamente orientadas ao familiar/cuidador. Embora Eva et al. (2009) reconheçam o papel do familiar no processo de capacitação, as adaptações comunicacionais dirigidas a este grupo são raramente explicitadas, evidenciando uma lacuna significativa no conhecimento existente.

Os estudos incluídos foram conduzidos em contextos organizacionais diversos, abrangendo diferentes níveis

de cuidados e sistemas de saúde. No entanto, a dimensão cultural da comunicação é pouco explorada, o que limita a compreensão da transferibilidade das técnicas identificadas para contextos culturalmente diversos. A escassa atenção aos fatores organizacionais e culturais constitui uma limitação transversal da evidência disponível, com implicações para a aplicação prática das técnicas em diferentes realidades assistenciais.

O contributo original desta *scoping review* reside na sistematização de 5 técnicas de comunicação em saúde utilizadas por enfermeiros no contexto da doença crónica, clarificando a sua diversidade, os contextos de aplicação e as principais lacunas na sua descrição. Ao contrário de revisões centradas na avaliação de efeitos, este estudo organiza o estado da arte, oferecendo um mapa conceptual útil para investigação futura, formação em enfermagem e desenvolvimento de instrumentos de apoio à prática.

Esta *scoping review* apresenta limitações inerentes ao seu desenho metodológico, nomeadamente a heterogeneidade dos estudos incluídos, que dificulta comparações diretas entre os resultados. Uma limitação desta *scoping review* prende-se com a inclusão de estudos publicados apenas em idiomas compreendidos pelos revisores, o que pode ter condicionado a identificação de fontes relevantes publicadas noutras línguas. A ausência de restrição temporal implicou a inclusão de estudos mais antigos, como o de Drenckhahn (1965), o que deve ser avaliado com cautela, dado o progresso na prática clínica e nas técnicas comunicacionais ao longo das décadas. Para além disso, a descrição incompleta das técnicas de comunicação em vários estudos limita a profundidade da análise, reforçando a necessidade de investigação

futura que explore de forma mais detalhada a aplicação prática das técnicas de comunicação em saúde no contexto da enfermagem em doença crónica

CONCLUSÃO

Esta *scoping review* teve como objetivo mapear a evidência científica existente sobre as técnicas de comunicação em saúde utilizadas por enfermeiros na capacitação da pessoa adulta com doença crónica e do familiar ou cuidador, em diferentes contextos dos cuidados de saúde. Em alinhamento com a metodologia preconizada pelo *JB*, este estudo não procurou avaliar a eficácia das intervenções, mas organizar, caracterizar e sintetizar o conhecimento disponível sobre as técnicas de comunicação em saúde descritas na literatura.

Um dos principais contributos desta *scoping review* reside na sistematização destas técnicas e na identificação de lacunas relevantes na literatura, nomeadamente a escassa descrição da sua operacionalização prática, da formação necessária aos enfermeiros e dos recursos organizacionais envolvidos na sua implementação. Adicionalmente, verificou-se uma limitada diferenciação entre as técnicas dirigidas à pessoa adulta com doença crónica e aquelas especificamente orientadas para o familiar/cuidador, apesar do reconhecimento, em alguns estudos, do papel destes no processo de capacitação.

Os resultados evidenciam igualmente que a literatura disponível tende a descrever as técnicas de comunicação de forma isolada ou integrada em programas educativos mais amplos, mas raramente explicita os modelos teóricos subjacentes, os fatores culturais e organizacionais que influenciam a aplicação das técnicas de comunicação em saúde ou as

adaptações necessárias a diferentes contextos clínicos e socioculturais. Esta lacuna dificulta a transferência do conhecimento para a prática clínica e limita a comparabilidade entre estudos.

Importa salientar que esta *scoping review* apresenta limitações inerentes ao seu desenho, incluindo a heterogeneidade metodológica e temporal das fontes de evidência incluídas, bem como a restrição linguística aplicada à seleção dos estudos. Estas limitações podem ter condicionado a abrangência do mapeamento realizado e devem ser consideradas na interpretação dos resultados, não permitindo generalizações amplas nem inferências sobre impacto ou efetividade.

Enquanto contributo científico, esta *scoping review* organiza o estado da arte sobre as técnicas de comunicação utilizadas por enfermeiros na doença crónica, oferecendo uma base conceptual para o desenvolvimento de investigação futura. Recomenda-se que estudos posteriores aprofundem a descrição operacional destas técnicas, explorem a sua aplicação diferenciada na pessoa adulta com doença crónica e no familiar ou cuidador, e considerem explicitamente os contextos culturais, organizacionais e clínicos em que a comunicação ocorre. Estudos de natureza qualitativa, de implementação ou de métodos mistos poderão ser particularmente úteis para aprofundar estas dimensões.

Ao mapear e sistematizar as técnicas de comunicação em saúde descritas na literatura, este estudo contribui para clarificar um domínio central da prática de enfermagem, apoiando o desenvolvimento de conhecimento, a formação dos profissionais e a fundamentação de futuras investigações, em consonância com os objetivos de uma *scoping review*.

CONFLITOS DE INTERESSE

Os autores declaram que, apesar de não haver conflitos de interesse, o artigo resulta de uma adaptação e atualização da Tese de Mestrado do primeiro autor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnold, C., & Boggs, U. (2019). *Interpersonal relationships: professional communication skills for nurses* (8th ed.). Elsevier.
- Bates, L., O'Connor, N., Dunn, D., & Hasenau, S. (2014). Applying STAAR interventions in incremental bundles: improving post-CABG surgical patient care. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 11(2), 89-97. <https://doi.org/10.1111/wvn.12028>
- Bergjan, M., & Schaepe, C. (2016). Educational strategies and challenges in peritoneal dialysis: a qualitative study of renal nurses' experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 25(11-12), 1729-1739. <https://doi.org/10.1111/jocn.13191>
- Beyebach, M., Neipp, C., García-Moreno, M., & González-Sánchez, I. (2018). Impact of nurses' solution-focused communication on the fluid adherence of adult patients on haemodialysis. *Journal of Advanced Nursing*, 74(11), 2654-2657. <https://doi.org/10.1111/jan.13792>
- Brega, A., Barnard, J., Mabachi, N., Weis, B., DeWalt, D., Brach, C., Cifuentes, M., Albright, K., & West, D. (2015). *Health literacy universal precautions toolkit* (2ª Ed.). Agency for Healthcare Research and Quality. https://www.ahrq.gov/sites/default/files/publications/files/healthlittoolkit2_3.pdf
- Campbell, P., Torrens, C., Pollock, A., & Maxwell, M. (2018). *A scoping review of evidence relating to communication failures that lead to patient harm*. Chief Nursing Officer for Scotland; General Medical Council. https://www.gmc-uk.org/cdn/documents/a-scoping-review-of-evidence-relating-to-communication-failures-that-lead-to-patient-harm_p-80569509.pdf
- Downes, R., & Foote, E. (2019). Barriers to adherence and intentional non-adherence: a guide for nurses. *HIV Nursing*, 19(3), 5-8. <https://www.nhivna.org/file/5dcbddfa07b8e/BP-19-3.pdf>

- Drenckhahn, V. V. (1965). Educational role of the nurse in chronic disease control. *Public Health Reports*, 80(12), 1103-1106. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC1919720/>
- Eva, O., Birgitta, K., Kjell, L., Anna, E., & Bjöörn, F. (2009). Communication and self-management education at nurse-led COPD clinics in primary health care. *Patient Education and Counseling*, 77(2), 209-217. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.03.033>
- Gallefoss, F. (2004). The effects of patient education in COPD in a 1-year follow-up randomised, controlled trial. *Patient Education & Counseling*, 52(3), 259-266. [https://doi.org/10.1016/s0738-3991\(03\)00100-9](https://doi.org/10.1016/s0738-3991(03)00100-9)
- GBD 2021 Causes of Death Collaborators (2024). Global burden of 288 causes of death and life expectancy decomposition in 204 countries and territories and 811 subnational locations, 1990-2021: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2021. *The Lancet*, 403(10440), 2100-2132. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(24\)00367-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(24)00367-2)
- Hyde, M., & Kautz, D. (2014). Enhancing health promotion during rehabilitation through information-giving, partnership-building, and teach-back. *Rehabilitation Nursing Journal*, 39(4), 178-182. <https://doi.org/10.1002/rnj.124>
- Iroegbu, C., Tuot, S., Lewis, L., & Matura, A. (2024). The influence of patient-provider communication on self-management among patients with chronic illness: a systematic mixed studies review. *Journal of Advanced Nursing*, 81(4), 1678-1699. <https://doi.org/10.1111/jan.16492>
- Nantsupawat, A., Wichaikhum, O., Abhicharttibutra, K., Kunaviktikul, W., Nurumal, M., & Poghosyan, L. (2020). Nurses' knowledge of health literacy, communication techniques, and barriers to the implementation of health literacy programs: a cross-sectional study. *Nursing & Health Sciences*, 22(3), 577-585. <https://doi.org/10.1111/nhs.12698>
- Oh, E., Lee, H., Yang, Y., Lee, S., & Kim, Y. (2021). Development of a discharge education program using the teach-back method for heart failure patients. *BMC Nursing*, 20(1), 109. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00622-2>
- Page, J., McKenzie, J., Bossuyt, P., Boutron, I., Hoffman, T., Mulrow, C., Shamseer, L., Tetzlaff, J., Akl, T., Brennan, S., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J., Hróbjartsson, A., Lalu, M., Li, T., Loder, E., Mayo-Wilson, E., McDonald, S. ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *PLoS Medicine*, 18(3). <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1003583>
- Peters, J., Marnie, C., Tricco, A., Pollock, D., Munn, Z., Alexander, L., McInerney, P., Godfrey, C. & Khalil, H. (2021). Updated methodological guidance for the conduct of scoping reviews. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*, 19(1), 3-10. <https://doi.org/10.1097/XEB.0000000000000277>
- Pham, L., & Ziegert, K. (2016). Ways of promoting health to patients with diabetes and chronic kidney disease from a nursing perspective in Vietnam: a phenomenographic study. *International Journal of Qualitative Studies on Health & Well-Being*, 11(1), 1-11. <https://doi.org/10.3402/qhw.v11.30722>
- Polster, D. (2015). Preventing readmissions with discharge education. *Nursing Management*, 46(10), 30-38. <https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000471590.62056.77>
- Riley, B. (2019). *Communication in nursing* (9th ed.). Elsevier.
- Spooner, K. K., Salemi, J. L., Salihu, H. M., & Zoorob, R. J. (2016). Disparities in perceived patient-provider communication quality in the United States: trends and correlates. *Patient Education & Counseling*, 99(5), 844-854. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2015.12.007>
- Suter, M., & Suter, N. (2008). Patient education. Timeless principles of learning: a solid foundation for enhancing chronic disease self-management. *Home Healthcare Nurse: The Journal for the Home Care and Hospice Professional*, 26(2), 82-88. <https://doi.org/10.1097/01.nhh.0000311024.11023.09>
- Talevski, J., Wong Shee, A., Rasmussen, B., Kemp, G., & Beauchamp, A. (2020). Teach-back: a systematic review of implementation and impacts. *PLOS ONE*, 15(4), e0231350. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231350>
- Tricco, C., Lillie, E., Zarin, W., O'Brien, K., Colquhoun, H., Levac, D., Moher, D., Peters, J., Horsley, T., Weeks, L., Hempel, S., Akl, A., Chang, C., McGowan, J., Stewart, L., Hartling, L., Aldcroft, A., Wilson, G., Garritty, C., Lewin, S., ... Straus, E. (2018). PRISMA Extension for Scoping Reviews (PRISMA-ScR): Checklist and explanation. *Annals of Internal Medicine*, 169(7), 467-473. <https://doi.org/10.7326/M18-0850>
- White, M., Garbez, R., Carroll, M., Brinker, E., & Howie-Esquivel, J. (2013). Is "Teach-Back" associated with knowledge retention and hospital readmission in

hospitalized heart failure patients?. *Journal of Cardiovascular Nursing*, 28(2), 137-146. <https://doi.org/10.1097/JCN.0b013e31824987bd>

World Health Organization. (2013). *Global action plan for the prevention and control of noncommunicable diseases 2013–2020*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241506236>

World Health Organization. (2023). *Implementation roadmap 2023–2030 for the global action plan for the prevention and control of noncommunicable diseases 2013–2030*. <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/governance/roadmap>