

SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde – GGTES
Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa
Coordenação Estadual de controle de Infecção em Serviços de
Saúde – CECISS
Superintendência de Vigilância em Saúde – SUV/ SES/SC

Junho/2012

SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Atualmente, a melhoria da segurança do paciente e da qualidade da assistência à saúde tem recebido atenção especial em âmbito global.

Apesar de Hipócrates ter afirmado, há mais de dois mil anos, “**primeiro, não cause dano**”, até recentemente os eventos adversos, os erros e os incidentes associados à assistência à saúde eram considerados inevitáveis ou reconhecidos como um ato realizado por profissionais mal treinados.

SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

- E o que é Evento Adverso?
 - ✓ Evento adverso (EA) é definido como um incidente o qual resultou em dano ao paciente ¹

1. WHO. Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety, 2009.

SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Organização Mundial de Saúde (OMS): estima que os eventos adversos ocorrem em dezenas de milhares de pessoas todos os anos em diversos países.

Instituto de Medicina/EUA: indicam que erros associados à assistência à saúde causam entre 44.000 e 98.000 disfunções a cada ano nos hospitais dos Estados Unidos (Kohn et al., 2000).

Europa: estudos realizados sobre a Qualidade da Atenção Hospitalar mostraram que **um a cada dez** pacientes nos hospitais europeus sofrem danos evitáveis e eventos adversos ocasionados durante a assistência recebida.

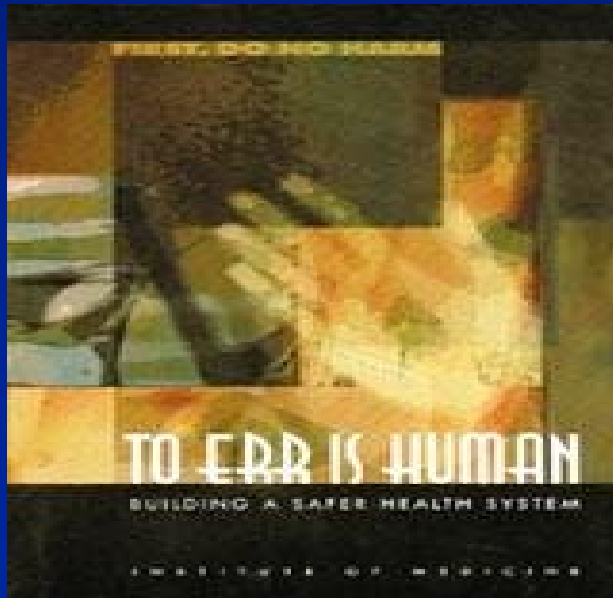
SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Marco do Movimento para a Segurança do Paciente

2000: Publicação do relatório sobre erros relacionados com a assistência à saúde:

Errar é humano: construindo um sistema de saúde mais seguro

“To err is human: building a safer health system.”



Committee on Quality of Health Care in America
INSTITUTE OF MEDICINE
Washington, D.C.

SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

“Conjunto de elementos de estrutura, de processos, instrumentos e metodologias baseadas em evidências que tendem a minimizar o risco de sofrer um evento adverso no processo de atenção à saúde”.



SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Atualmente, o movimento para a segurança do paciente substitui “**a culpa e a vergonha**” por uma nova abordagem, a de “**repensar os processos assistenciais**”, com o intuito de antecipar a ocorrência dos erros antes que causem danos aos pacientes em serviços de saúde.

Assim, já que o erro é uma condição humana, deve-se tirar o maior proveito desta condição, sempre conhecendo, aprendendo e prevenindo erros nos serviços de saúde.

SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

O principal problema está em **sistemas falhos** e não em falhas de pessoas.

➔ **Cultura de segurança e não de punição.**

SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

2004: a OMS lançou formalmente a **Aliança Mundial para a Segurança do Paciente** por meio de Resolução na 57ª Assembléia Mundial da Saúde, recomendando aos países maior atenção ao tema Segurança do Paciente.

Esta Aliança tem como objetivo despertar a consciência e o comprometimento político para melhorar a segurança na assistência, além de apoiar os países no desenvolvimento de políticas públicas e práticas para segurança do paciente em todo o mundo.

Desde então, na América Latina, os países vêm se articulando para cumprir as ações previstas na Aliança Mundial para a Segurança do Paciente.

ALIANÇA MUNDIAL PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

Desafios Globais para a Segurança do Paciente

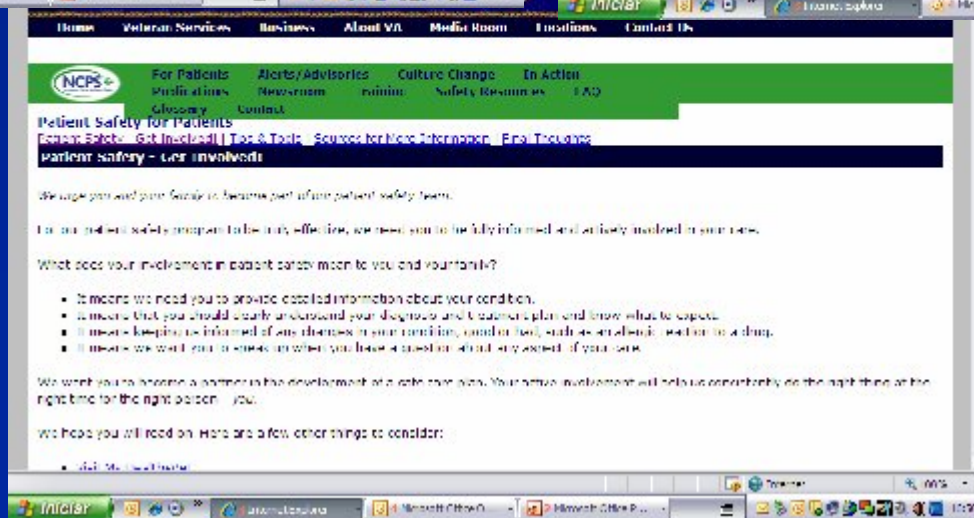
- Primeiro Desafio (2005) - Uma assistência limpa é uma assistência mais segura;
- Segundo Desafio (2007) - Cirurgias Seguras Salvam Vidas;
- Terceiro Desafio (2011): Prevenção da Resistência Microbiana aos Antimicrobianos.



Áreas de ação do Programa Segurança do Paciente da OMS - 2011

Área de ação 1	O Desafio Global para a Segurança do Paciente
Área de ação 2	Pacientes pela Segurança do Paciente
Área de ação 3	Pesquisa em Segurança do Paciente
Área de ação 4	Taxonomia/Classificação
Área de ação 5	Relato e Aprendizagem
Área de ação 6	Soluções para Segurança do Paciente
Área de ação 7	Alto 5S – Boas Práticas em serviços de saúde
Área de ação 8	Tecnologia para segurança do paciente
Área de ação 9	Gerenciando conhecimento
Área de ação 10	Eliminando infecção da corrente sanguínea associada a cateter central
Área de ação 11	Educação para cuidado seguro
Área de ação 12	Prêmio de segurança
Área de ação 13	Checklists para a área da saúde

INICIATIVAS DO MUNDO PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE



INICIATIVAS DO MUNDO PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

- Campanha *Salve 5 milhões de vidas* – IHI – USA
- Canadian Patient Safety Institute
 - ✓ <http://www.patientsafetyinstitute.ca/English/Pages/default.aspx>
- CDC - <http://www.cdc.gov/features/Patientsafety/> - USA
- The Joint Commission
 - ✓ http://www.jointcommission.org/topics/patient_safety.aspx
- Agency for Healthcare Research and Quality - USA
 - ✓ <http://psnet.ahrq.gov/>
- Scottish Patient Safety Programme
 - ✓ <http://www.patientsafetyalliance.scot.nhs.uk/programme>
- Rede Internacional de Enfermagem e Segurança dos pacientes (RIENSEP)
 - ✓ Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Uruguai, México, Equador, USA (Miami), El Salvador, Cuba, Perú, Bolívia, Espanha e República Dominicana

INICIATIVAS DO MUNDO PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

- Marco regulador de qualidade da atenção e segurança do paciente (CASP) na América Latina – estudo e análise de legislação
 - ✓ Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Equador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Perú, República Dominicana, Uruguai e Venezuela
- Plano de Segurança do Paciente – Perú
- Curso Regional sobre Evaluación y Mejora de la Calidad y Seguridad del Paciente - Argentina, Colômbia, Costa Rica e México
- Sistema de Notificação e Registro de Incidentes em Saúde – México
- Política de Segurança do Paciente – Colômbia
 - ✓ Sistema de notificação de EA

INICIATIVAS DO BRASIL PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

- OPAS/OMS – DESAFIOS GLOBAIS
- ANVISA: GGTES (desde 2006) E NUVIG
- FIOCRUZ - PROQUALIS: <http://proqualis.net/>
- COREN: Enfermagem para a Segurança do Paciente
 - ✓ 10 Passos para a segurança do paciente
- Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente - Pólo São Paulo - REBRAENSP
 - ✓ <http://rebraensp.blogspot.com/>
- Instituto Brasileiro Para a Segurança do Paciente
 - ✓ <http://www.segurancadopaciente.com.br/>

SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

A Anvisa está em processo de formalização junto à OPAS - Organização Pan-americana de Saúde, para atuar como Centro-colaborador latino-americano para segurança do paciente e qualidade em serviços de saúde.

INICIATIVAS DA GGTES PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

- Melhorar a higiene das mãos para prevenir as IRAS;
- Prevenir e reduzir os erros cirúrgicos;
- Prevenir e reduzir IPCS associada a CVC;
- Monitorar EA associados à assistência à saúde;
- Melhorar a comunicação com os usuários dos serviços de saúde.



PROJETO PACIENTES PELA SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

OBJETIVOS

Geral

- Promover a comunicação da Anvisa com os usuários dos serviços de saúde, por meio de ações previstas no Projeto *Pacientes pela Segurança do Paciente em Serviços de Saúde*.

Específicos

- Estabelecer canais de comunicação com os entidades profissionais, associações de pacientes e usuários dos serviços de saúde e serviços de saúde;
- Fornecer orientações específicas aos usuários sobre segurança e qualidade em serviços de saúde;
- Promover a adesão dos usuários às recomendações de prevenção de eventos adversos (EA) associados à assistência à saúde em serviços de saúde;
- Divulgar os resultados da implementação do Projeto aos usuários dos serviços de saúde.

PLANO DE AÇÃO PARA SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

DESCRIÇÃO DO PROJETO

O projeto estabeleceu um conjunto de metas e operações voltadas para o estímulo e comprometimento de pacientes e famílias na assistência prestada nos serviços de saúde. Será implementado pela equipe GVIMS/GGTES em colaboração com outras áreas da Anvisa/MS.

Quatro metas estão previstas para a execução do Projeto, que serão acompanhadas e cumpridas no prazo de Janeiro a Dezembro de 2012.

A avaliação criteriosa será feita em todas as etapas do Projeto a fim de evidenciar desvios e necessidade de adequação das metas e operações previstas ou para indicar quais pontos merecem ser mais esclarecidos, buscando o aprimoramento constante.

PROJETO PACIENTES PELA SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Meta 1: Desenho da estratégia de elaboração e divulgação do Projeto

1.1 Criação do Grupo de Trabalho (GT) sobre Segurança do Paciente (31/10/2011)

- **Compete ao Grupo de Trabalho:**
- I-Auxiliar na composição do Plano Nacional de Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde e na implementação das suas ações nos Serviços de Saúde.
- II-Prestar assistência na elaboração e revisão de materiais educativos para a Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde.
- III- Auxiliar no monitoramento dos eventos adversos associados à assistência à saúde notificados à Anvisa.
- IV- Elaborar e revisar o *Manual Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde*.

PROJETO PACIENTES PELA SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

	Colaborador	Instituição
I	Claudia Maria de Rezende Travassos	Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ
II	Diego Araújo	Departamento de Atenção Especializada – DAE/MS
III	Jarbas Tomazoli Nunes	Conselho Federal de Farmácia- CFF
IV	Eulina Maria do Nascimento Menezes Ramos	Gerência de Investigações e Prevenção à Infecção e Eventos Adversos em Serviço de Saúde -GEPEAS/SES/GDF
V	Edmundo Machado Ferraz	Colégio Brasileiro de Cirurgiões - CBC
VI	Gisela Maria Shebella Souto de Moura	Universidade Federal do Rio Grande do Sul -UFRS
VII	Ivone Martini de Oliveira	Conselho Federal de Enfermagem -COFEN
VIII	Julia Yaeko Kawagoe	Hospital Albert Einstein –São Paulo/SP
IX	Márcio Trevisan	Vigilância Sanitária Municipal de Palmas/TO
X	Maria de Jesus Castro Souza Harada	Conselho Regional de Enfermagem –COREN/SP
XI	Maria Leonor Costa de Moraes	Coordenação Geral de Atenção Hospitalar-CGHOSP/MS
XII	Rosana Rolim Zappe	Conselho nacional de Secretários Municipais de Saúde - CONASEMS
XIII	Silvia Helena de Bortoli Cassiani	Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo - EERP/USP
XIV	Zenewton André da Silva Gama	Universidade Federal do Rio Grande do Norte -

PROJETO PACIENTES PELA SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

- 1.2 Contato da GGTES com a Unidade de Comunicação da Anvisa (UNCOM) para o desenvolvimento de materiais publicitários e desenho das etapas de comunicação e divulgação do Projeto **(12/2011)**
- 1.3. Apresentação do Projeto na Diretoria Colegiada da Anvisa (DICOL) **(Realizada no dia 07/02/2012, com aprovação do Projeto)**
- 1.4. Apresentação do Projeto junto ao GTVISA **(Realizada)**
- 1.5. Realização de Reunião com representantes da Secretaria de Atenção à Saúde (SAS/MS) **(15/02/2012 – a SAS/MS fará parceria com a GGTES/Anvisa nesse Projeto)**

PROJETO PACIENTES PELA SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

1.7. Contato da GGTES com a Coordenação de Articulação Institucional (COARI) para identificação de representações da Anvisa nos diversos fóruns e envio do Projeto **(Realizado em 02/12)**

1.8. Solicitação de apreciação do projeto "Pacientes pela Segurança do Paciente em Serviços de Saúde" à Câmara Setorial de Serviços de saúde **(10/02/2012)**

1.9. Realização de Reunião da Câmara Setorial de Serviços de Saúde para busca de apoio das entidades componentes **(Agendada para 03/05/2012)**

1.10. Realização de Reunião da GGTES, UNCOM e COARI com representantes dos usuários de serviços de saúde (principais associações de pacientes) — **Realizada em 30/04/2012 na sede da Anvisa**

PROJETO PACIENTES PELA SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

- 1.11. Apresentação do Projeto no Programa *Sentinelas em Ação*, sob coordenação do NUVIG/Anvisa (a ser agendada)
- 1.12. Apresentação do Projeto no curso *Capacitação de Gestores de Saúde em Qualidade e Segurança do Paciente* que será realizado pelo NUVIG/Anvisa, no Hospital Albert Einstein (a ser agendada)

PROJETO PACIENTES PELA SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Meta 2: Elaboração de materiais educativos para a melhoria da comunicação com os usuários dos serviços de saúde

- 2.1. Elaboração de folder, panfletos e cartazes, direcionados ao paciente e familiares, com recomendações para a prevenção de EA associados à assistência à saúde em serviços de saúde;
- 2.2. Elaboração de guia sobre segurança do paciente, com ênfase nos direitos do paciente durante a prestação da assistência nas instituições hospitalares;
- 2.3. Produção de vídeo: documentário “Pacientes pela Segurança do Paciente em Serviços de Saúde”.
- 2.4. Criação do Hotsite: Segurança do Paciente em Serviços de Saúde, para a disponibilização dos materiais sobre o tema e criação de ícone específico para acomodação dos materiais educativos e outros documentos padronizados direcionados aos usuários dos serviços de saúde.
- 2.5. Divulgação e disponibilização dos materiais educativos produzidos no portal da Anvisa (*hotsite* Segurança do Paciente em Serviços de Saúde).

PROJETO PACIENTES PELA SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Meta 3: Monitoramento dos eventos adversos associados à assistência à saúde notificados à Anvisa, pelos usuários dos serviços de saúde

- 3.1. Definição de fluxo de notificação e monitoramento dos EA associados à assistência à saúde (GGTES e NUVIG);
- 3.2. Criação de formulário específico para captação de dados de notificação de EA associados à assistência à saúde;
- 3.3. Monitoramento dos dados notificados;
- 3.4. Divulgação e disponibilização nacional da análise dos dados notificados (boletim específico);
- 3.5. Divulgação e disponibilização nacional das medidas corretivas para a prevenção de danos e EA nos serviços de saúde (boletim específico).

PROJETO PACIENTES PELA SEGURANÇA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Meta 4: Mensuração da adesão dos usuários dos serviços de saúde às práticas seguras

- 4.1. Mensurar o nível de satisfação dos usuários dos serviços de saúde;
- 4.2. Divulgação nacional da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de saúde (boletim específico).

created with
nitro^{PDF} professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

10 PERGUNTAS-CHAVE PARA MELHORAR A SEGURANÇA DO PACIENTE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE



TIRE SUAS DÚVIDAS COM SEU MÉDICO OU PROFISSIONAL DE SAÚDE!

Faça as perguntas certas:

- 1** Qual o nome do problema que eu tenho? / Qual é o meu diagnóstico?
- 2** Quais são as minhas opções de tratamento?
- 3** Quais são as minhas chances de cura?
- 4** Como é realizado o procedimento ou o exame indicado?
- 5** Quando e como receberei os resultados do exame?
- 6** Como se soletra o nome do medicamento prescrito?
- 7** Quantas vezes ao dia e por quanto tempo devo usar esse medicamento?
- 8** É possível que haja reação desse medicamento com os que eu já estou usando ou com algum alimento?
- 9** Quais são as principais complicações que o medicamento prescrito pode causar?
- 10** O tratamento mudará a minha rotina diária?

- ▶ Realiza a administração segura de medicamentos (Método 9 certos);



- ▶ Previne quedas dos pacientes (Ex.: grades na cama e auxílio para a saída do leito ou cadeira, se necessário);
- ▶ Previne úlceras de pressão, no caso de pacientes impossibilitados de locomoção (Ex.: mudança de posição frequente).

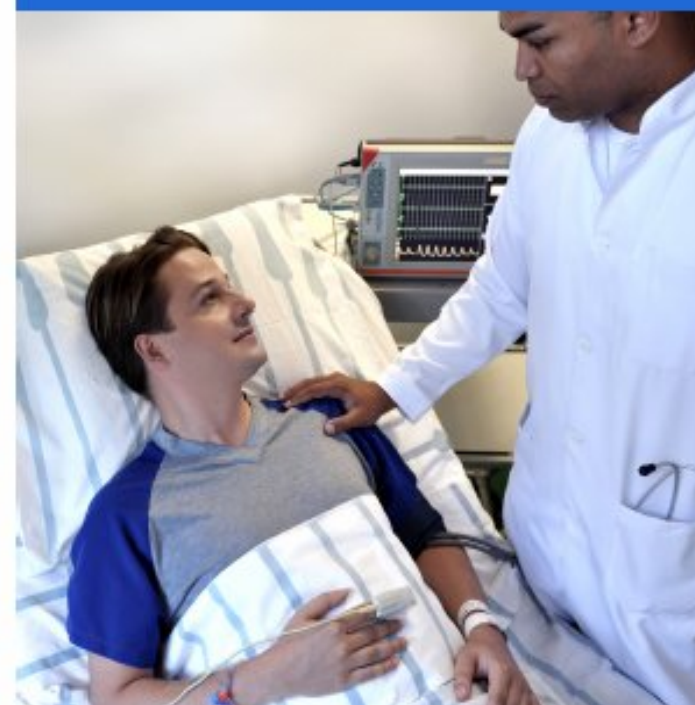
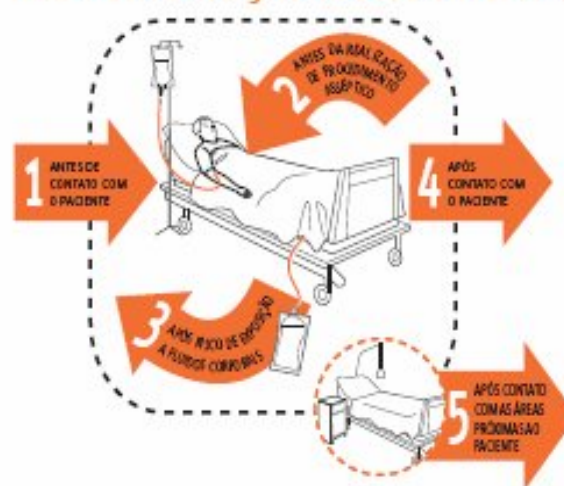


- Lembre-se que cateteres, sondas e equipamentos devem ser manuseados exclusivamente por profissionais do serviço de saúde.
- Confira se o serviço de saúde mantém o seu prontuário em local seguro. Você pode ter acesso a ele sempre que necessário.
- Certifique-se que tenha recebido e compreendido todas as orientações durante a alta hospitalar para garantir a continuidade dos cuidados de forma segura em sua casa.

6 Sobre o controle de Infecções Hospitalares

- Verifique se o hospital possui Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).
- Verifique se os profissionais de saúde:
 - ▶ Higienizam as mãos antes de tocá-lo, após tocá-lo, antes da realização de procedimentos assépticos (Ex.: administração de medicamentos por via intramuscular ou endovenosa; punção de vaso; realização de curativos; inserção de sondas e outros), após contato com sangue e líquidos corporais e após tocar superfícies e objetos próximos ao paciente.

Os 5 momentos para a HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS



VOCÊ SABIA QUE PODE COLABORAR PARA UM CUIDADO MAIS SEGURO E COM QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE?

É importante o envolvimento do próprio paciente e de sua família no processo de tratamento, recuperação e cura!

Veja algumas orientações que promovam boa comunicação com o profissional de saúde:

1 No caso de consulta:

- Faça perguntas e se certifique de que foram respondidas e compreendidas.
- Escolha um médico ou outro profissional de saúde de confiança.
- Se necessário, convide um familiar ou amigo para acompanhá-lo durante a consulta para ajudá-lo a fazer as perguntas e a compreender as respostas.



2 No caso de cirurgias:

- Pergunte ao cirurgião como é a cirurgia, como é o preparo do pré-operatório, qual o tempo de duração, quais os resultados esperados e como irá se sentir após a cirurgia e quais são as possíveis complicações cirúrgicas?



- Tenha certeza de que você e o seu cirurgião estejam de acordo com a cirurgia que será realizada.
- Informe ao cirurgião, ao anestesiológista e ao enfermeiro casos de alergia a medicamentos e reação adversa à anestesia.

3 No caso de necessidade de exames diagnósticos:

- Pergunte ao médico, enfermeiro, farmacêutico ou biomédico como é feito o exame, se precisa de algum preparo antes do exame e como receberá os resultados dos exames realizados.
- Pergunte ao médico o que significa o resultado do exame realizado e a relação com o seu estado de saúde.

4 No caso de consultas e uso de medicamentos:

- Informe ao médico quais os medicamentos você usa atualmente (leve uma lista dos medicamentos).
- Informe se tem alergia a algum medicamento ou alimento.



- Pergunte ao médico ou enfermeiro ou farmacêutico sobre riscos de combinar medicamentos, alimentos e suplementos alimentares.
- Pergunte se há necessidade ou não de receita médica para adquirir os medicamentos prescritos.
- Verifique se a prescrição médica está clara e legível.
- Leia sempre o rótulo e as advertências dos medicamentos em uso.

5 No caso de internação:

- Procure saber se o serviço de saúde está regularizado junto à Vigilância Sanitária local.
- Verifique se o hospital:
 - ▶ Possui profissionais de saúde com identificação pessoal e visível (Ex.: crachá legível);
 - ▶ Identifica corretamente o paciente (Ex.: pulseira de identificação);



Referências

- AGENCY FOR HEALTHCARE RESEARCH AND QUALITY – AHRQ. **Información para pacientes médicos.** Disponível em: <<http://www.ahrq.gov/consumer/20recom.htm>>. Acesso em: out.2011.
- AGENCY FOR HEALTHCARE RESEARCH AND QUALITY – AHRQ. **Las buenas noticias son que las cosas están mejorando.** Disponível em: <<http://archive.ahrq.gov/consumer/qntlitesp/qntlitesp.htm>>. Acesso em: nov.2011.
- AGENCY FOR HEALTHCARE RESEARCH AND QUALITY – AHRQ. **Como seleccionar atención médica de buena calidad.** Disponível em: <<http://archive.ahrq.gov/consumer/qntlitesp/qntlitesp4.htm>>. Acesso em: out.2011.
- AGENCY FOR HEALTHCARE RESEARCH AND QUALITY – AHRQ. **Participe más en su atención médica: Consejos para pacientes.** Disponível em: <<http://www.ahrq.gov/consumer/beinvolvedsp.htm>>. Acesso em: nov.2011.
- AGENCY FOR HEALTHCARE RESEARCH AND QUALITY – AHRQ. **Cinco recomendaciones para recibir una mejor atención médica.** Disponível em: <<http://www.ahrq.gov/consumer/cincorec.htm>>. Acesso em: nov.2011.
- AGENCY FOR HEALTHCARE RESEARCH AND QUALITY – AHRQ. **Conoce usted cuáles son las preguntas correctas que debe hacer?** Disponível em: <<http://www.ahrq.gov/consumer/qatapostersp.htm>>. Acesso em: nov.2011.
- MERCOSUR. Mercosur/RMS/Acta n. 02/07. **XXIII Reunión de Ministros de Salud del Mercosur.** Montevideo, 2007. 6 p.
- WHO (WORLD HEALTH ORGANIZATION). **World Alliance for Patient Safety. Summary of the evidence on patient safety: implications for research. The Research Priority Setting Working Group of the World Alliance for Patient Safety.** Geneva: World Health Organization; 2008.
- WHO (WORLD HEALTH ORGANIZATION). **World Alliance for Patient Safety. Forward Programme 2006-2007.** Geneva: WHO Press, 2006. 56p.

OBRIGADA!



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

www.anvisa.gov.br

ggtes@anvisa.gov.br