

Estratégias de educação para envolvimento de pacientes e famílias na identificação do paciente

Education strategies for patient and family involvement in patient identification

DOI:10.34119/bjhrv3n6-126

Recebimento dos originais: 19/10/2020

Aceitação para publicação: 27/11/2020

Luiz Eduardo Weimer

Acadêmico de Enfermagem

Universidade Federal de Santa Catarina - Centro de Ciências da Saúde

Endereço: R. Eng. Agrônomo Andrei Cristian Ferreira, s/n - Trindade, Florianópolis - SC, 88040-900

E-mail: luizweimer@gmail.com

Diovane Ghignatti da Costa

Doutora em Enfermagem

Universidade Federal de Santa Catarina - Centro de Ciências da Saúde

Endereço: R. Eng. Agrônomo Andrei Cristian Ferreira, s/n - Trindade, Florianópolis - SC, 88040-900

E-mail: diovane.g.costa@ufsc.br

RESUMO

Promover a participação do paciente e famílias no processo de cuidado é um meio de alavancar a segurança do paciente nos serviços de saúde. Diversos documentos de órgãos nacionais e internacionais trazem estratégias para identificar corretamente o paciente e impulsionar esse envolvimento do usuário e família com a equipe a fim de permitir que os procedimentos sejam destinados corretamente. Tem-se como objetivo descrever estratégias voltadas para educação do paciente e família sobre identificação do paciente. Trata-se de estudo descritivo, vinculado à atividade de extensão aprovada junto à Instituição Federal de Ensino, com base na busca de orientações voltadas à participação do paciente em sua segurança publicadas pelo Ministério da Saúde ou sociedades científicas. Ao estabelecer parcerias entre profissionais, pacientes, famílias e acompanhantes é possível prestar um serviço mais seguro, ampliando as barreiras para redução da ocorrência de eventos adversos. Ainda, para que essas estratégias de cooperação sejam efetivas, é preciso que se tenha equipes preparadas para atender o paciente e famílias engajados no seu cuidado, que promovam boa comunicação e pratiquem a tomada de decisão compartilhada.

Palavras-chave: Segurança do Paciente, Qualidade da Assistência à Saúde, Assistência centrada no paciente, Participação do Paciente, Sistemas de Identificação de Pacientes.

ABSTRACT

Promoting patient and family participation in the care process is a means of leveraging patient safety in health services. Several documents from national and international agencies bring strategies to correctly identify the patient and boost this involvement of the user and family with the team in order to allow the procedures to be correctly designed. It aims to describe strategies aimed at patient and family education on patient identification. This is a descriptive study, linked

to the extension activity approved by the Federal Education Institution, based on the search for guidelines aimed at patient participation in their safety published by the Ministry of Health or scientific societies. By establishing partnerships between teams, patients, families and caregivers it is possible to provide a safer service, expanding the barriers to reduce the occurrence of adverse events. Still, for these cooperation strategies to be effective, it is necessary to have teams prepared to serve the patient and families engaged in their care, that promote good communication and practice shared decision-making.

Keywords: Patient Safety, Quality of Health Care, Patient-Centered Care, Patient Participation, Patient Identification Systems.

1 INTRODUÇÃO

A identificação correta do paciente compõe um dos protocolos de segurança estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e pelo Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), a qual consiste em um processo que busca assegurar ao paciente que receba o tratamento que lhe é destinado, prevenindo a ocorrência de erros e enganos que o possam lesar. Entre as estratégias relacionadas à identificação do paciente, destaca-se uma das ações promovidas pela Aliança Mundial pela Segurança do Paciente da OMS ⁽¹⁾, denominada “Pacientes pela Segurança do Paciente”, cujo objetivo é garantir que sua voz seja alicerce do movimento de segurança.

No PNSP esta estratégia consta em um de seus eixos, o qual versa sobre o envolvimento do cidadão na sua segurança. Enquanto justificativa, destaca-se que falhas na identificação do paciente impactam significativamente na qualidade do serviço prestado, bem como, expõem o usuário do sistema de saúde a graves riscos. Com isso, torna-se premente explorar estratégias para a participação do paciente e família nos processos assistenciais.

2 OBJETIVO

Descrever estratégias voltadas para educação do paciente e família sobre identificação do paciente.

3 MÉTODO

Trata-se de estudo descritivo, recorte de projeto de extensão, desenvolvido junto a um Hospital Universitário do sul do país, com início em 2020, aprovado sob o número 20190369 na Instituição Federal de Ensino vinculada, cujo percurso metodológico prevê a instrumentalização dos participantes acerca da participação do paciente em sua segurança. Para tanto, buscaram-se documentos, que discorram sobre o envolvimento do paciente e da família na sua segurança, publicados até o mês de maio de 2020 pelo Ministério da Saúde e sociedades científicas nacionais e internacionais reconhecidas, procedendo-se à análise temática de conteúdo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Rede Brasileira de Enfermagem de Segurança do Paciente publicou em 2013 estratégias para alavancar a segurança do paciente ⁽²⁾. Na identificação do paciente destaca a importância de orientar o paciente sobre o uso da pulseira como uma oportunidade de interceptar erros e reforçar o compromisso com a cultura da segurança, estimulando sua participação nos processos que demandam conferência da identificação. Aponta também o direito do paciente à participação e a importância que compreendam e compartilhem com os profissionais a responsabilidade pelo cuidado adequado e seguro.

No mesmo ano, o Ministério da Saúde publicou o protocolo de identificação do paciente, no qual constam os momentos obrigatórios em que os profissionais devem proceder à conferência da identificação antes de oferecer os cuidados, quais sejam: medicação, exames, cirurgia, hemotransfusão, transporte, tratamentos cirúrgicos, diagnósticos e terapêuticos⁽³⁾.

A National Patient Safety Foundation em 2015⁽⁴⁾ publicou recomendações para acelerar a segurança do paciente, quando completaram quinze anos da publicação do relatório *Errar é Humano*, o qual impulsionou a discussão mundial acerca da segurança do paciente, a partir da criação da Aliança Mundial pela Segurança do Paciente da OMS⁽¹⁾. A recomendação orienta aos profissionais para associarem-se a pacientes e familiares para promover uma assistência mais segura, destacando que é necessário ter a voz do paciente ouvida em todos os níveis do serviço.

Desse modo, o engajamento do paciente é considerado um propulsor das demais ações de promoção de segurança, sendo entendido como ideias de parceria, comunicação, troca de informações e respeito. Para isso, indica a necessidade que seja trabalhado nas organizações ações direcionadas aos profissionais, incluindo capacitação sobre comunicação, escuta eficiente, conceitos de tomada de decisão compartilhada, sensibilidade cultural e respeito nas interações pessoais. Algumas estratégias incluem equipes de resposta rápida ativadas pelo paciente; *rounds* multidisciplinares com a participação do paciente à beira leito; envolvimento de pacientes em comitês para melhoria de qualidade e segurança; criação de conselhos consultivos do paciente e da família; envolvimento de pacientes em análises de eventos adversos ⁽⁴⁾.

Outro documento, publicado em 2017 pela Agência Nacional de Vigilância em Saúde (ANVISA), direcionado aos pacientes, familiares e acompanhantes, orienta a necessidade de uma mudança de cultura no âmbito do cuidado, onde os profissionais devem estimular e apoiar a tomada de decisão do paciente, para que efetivamente se possa promover o empoderamento deste e, conseqüentemente, sua participação ativa no tratamento⁽⁵⁾. O mesmo foi organizado mediante contextualização da necessidade de envolver pacientes e profissionais na segurança na prestação

de cuidados ao paciente, antes, durante e após o período de hospitalização. São abordados o conceito de segurança do paciente, o papel da ANVISA nos serviços de saúde e os direitos do paciente em linguagem de fácil compreensão.

Acerca da correta identificação do paciente, o documento aponta a forma mútua, onde o profissional e usuário busquem melhorias no processo comunicativo, no sentido da oferta de informação ao paciente a despeito da importância de aderir aos processos de identificação. Em síntese a proposta abarca a estratégia de ouvir, informar e convidar o paciente e a família a participar.

A participação do paciente do paciente em sua segurança requer equipes capacitadas sobre a temática, a fim de que tenham condições de subsidiar pacientes e famílias com informações acerca da temática, bem como demonstrar em seus comportamentos o quanto tais cuidados são importantes, bem como aplicados. Há evidências de diferentes estratégias de educação de equipes, incluindo as lúdicas, aos quais são capazes de mobilizar o conhecimento por meio de interação ⁽⁶⁾. Por outro lado, há muito que se avançar nas melhores práticas relacionadas à segurança do paciente, sobretudo no processo de identificação correta do paciente, além dos demais protocolos de segurança ^(7,8).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As estratégias que buscam promover a segurança do paciente no que diz respeito a sua identificação, envolvem, conforme encontrado na bibliografia consultada, íntima relação entre os profissionais e os usuários do sistema de saúde e familiares. É notório que o empoderamento do paciente durante seu cuidado é imprescindível para que sejam diminutas as chances de que este seja passível de erros cometidos em seu tratamento.

Assim, a relação entre paciente e família com os profissionais e a relação interprofissional são pontos chaves para que se estabeleça cooperação e esforço mútuo, permitindo que sejam efetivados meios que zelam pela integridade do paciente. Ainda, é necessário que haja capacitação da equipe de saúde para que essa esteja preparada para possibilitar que o paciente seja ouvido e atendido em suas necessidades.

Por fim, deve-se estimular o paciente e orientá-lo a participar do processo de cuidado, expondo a importância de, ativamente, intervir diante dos procedimentos que lhe são ofertados, questionando o profissional a despeito da prévia conferência da identificação do usuário e se determinado procedimento ou serviço está sendo destinado corretamente, assegurando a promoção de sua segurança.

FINANCIAMENTO

Bolsa de extensão pelo Programa Pró-Bolsas da UFSC.

REFERÊNCIAS

1. World Health Organization. World Alliance for Patient Safety. Forward Programme 2008-2009. [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2008. [Acesso em 29 maio 2020] Available from: https://www.who.int/patientsafety/information_centre/reports/Alliance_Forward_Programme_2008.pdf
2. Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente. Estratégias para a segurança do paciente: manual para profissionais da saúde. [Internet] Porto Alegre: EDIPUCRS, 2013. 132 p. [Acesso em 29 maio 2020] Disponível em: https://5f1af1f6-342f-47a8-ae50-e768910392b1.filesusr.com/ugd/ab7357_31a33f649a8447b99591d79d7557ab6a.pdf
3. Ministério da Saúde (BR). Protocolo de identificação do paciente. [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2013. [Acesso em 26 maio 2020]. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/images/pdf/2014/julho/03/Protocolo---Identifica---o-do-Paciente.pdf>
4. National Patient Safety Foundation. Livres de danos: Acelerar a melhoria da segurança do paciente quinze anos depois de To Err is Human. [Internet]. Boston: NPSF, 2015. [Acesso em 29 maio 2020] Disponível em: <http://www.saude.sc.gov.br/index.php/informacoes-gerais-documentos/conselhos-e-comissoes/cosep-comite-de-seguranca-do-paciente/sugestoes-de-leitura/11385-15-anos-depois-do-er-ar-e-humano-nspf-2015/file>
5. Ministério da Saúde (BR). Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Pacientes pela segurança do paciente em serviços de saúde: Como posso contribuir para aumentar a segurança do paciente? Orientações aos pacientes, familiares e acompanhantes/ Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília: Anvisa, 2017b. [Acesso em 26 maio 2020] Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33852/3507912/Como+posso+contribuir+para+aumentar+a+seguran%C3%A7a+do+paciente/52efbd76-b692-4b0e-8b70-6567e532a716>
6. Reis GAX et al. Estratégias para melhorar a adesão às metas de segurança do paciente. *Brazilian Journal of health Review* [Internet]. 2019 [citado 2020 Nov 07]; 2(4):2802-2804. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/view/1995/2001>. DOI:10.34119/bjhrv2n4-049

7. Geronimo AGS, Monteles AO, Girão ALA. Avaliação da implementação dos protocolos de segurança do paciente pela equipe de enfermagem em urgência e emergência. *Brazilian Journal of health Review* [Internet]. 2020 [citado 2020 Nov 07]; 3(4):10775-10787 Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/view/15242/12575>.

DOI:10.34119/bjhrv3n4-284

8. Costa DG et al. Experiência do paciente na coprodução de cuidados: percepções acerca dos protocolos de segurança do paciente. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [Internet]. 2020 [citado 2020 Nov 07]; 28: e3272. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692020000100333&lng=pt. Epub 01-Jun-2020. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3352.3272>.