

# ENGAJAMENTO DE PACIENTES E FAMILIARES NA SEGURANÇA DO PACIENTE



# Introdução

A Organização Mundial da Saúde (OMS) elegeu para o ano de 2023 o tema “Engajando o paciente para a segurança do paciente”, com o slogan “Vamos fazer ouvir a voz do paciente!”

Segundo a OMS, as evidências demonstram que quando os pacientes são considerados parceiros em seus cuidados, ganhos significativos são obtidos em segurança, satisfação e resultados de saúde. Ao se tornarem membros ativos da equipe de saúde, os pacientes podem contribuir para a segurança de seus cuidados e do sistema de saúde como um todo. [1]

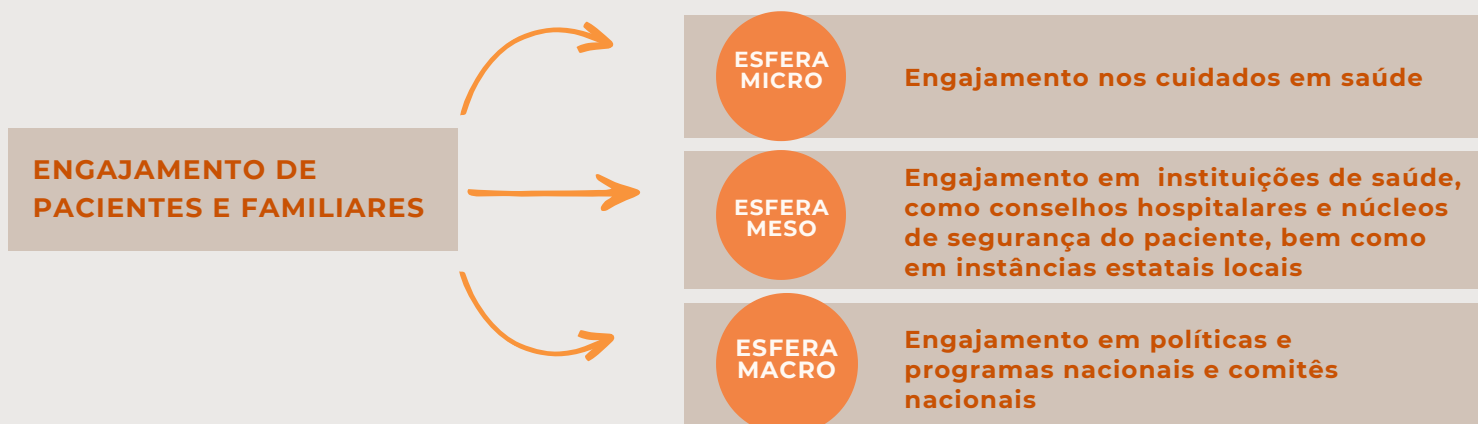
## ENGAJAMENTO DE PACIENTES E FAMILIARES NA SEGURANÇA DO PACIENTE

Para a OMS, o engajamento e o empoderamento do paciente são provavelmente, a ferramenta mais potente para a melhoria da segurança do paciente. [2]

### O que é engajamento do paciente e familiares ?

Pacientes, familiares, representantes, profissionais de saúde trabalhando em parceria ativa em vários níveis que atravessam todo o sistema de saúde.[3] O engajamento de pacientes e familiares é um contínuo que abarca três esferas: cuidado direto, desenho organizacional, governança e política pública. [4]

### Esferas do engajamento de pacientes e familiares na segurança do paciente.



[1] WORLD HEALTH ORGANIZATION. World Patient Safety Day 2023: Engaging Patients for Patient Safety. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/events/detail/2023/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day-2023--engaging-patients-for-patient-safety>. Acesso em: 22 abr. 2023.

[2] WORLD HEALTH ORGANIZATION. Global Patient Safety Action Plan 2021–2030. Towards eliminating avoidable harm in health care. Disponível em: <https://irp.cdn-website.com/812f414d/files/uploaded/GPSAP-2021-2030.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2023.

[3] CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. Health Aff, v. 32, n. 2, 2013, p. 223-231.

[4] NEWMAN, Bronwyn et al. Do patient engagement interventions work for all patients? A systematic review and realist synthesis of interventions to enhance patient safety. Health Expect, v. 24, n.5, 2021, p.1905-1923.



**Pacientes e familiares devem ser envolvidos em todos os níveis do sistema de saúde, desde a prática clínica até o processo de criação de políticas públicas.**

**O conhecimento experiencial do paciente e do familiar é fonte de aprendizagem para a melhoria da segurança do paciente e não pode ser substituído pelo conhecimento dos profissionais e gestores de saúde.**

## **ESFERA MICRO**

Na esfera micro, o paciente é reconhecido como membro da equipe de saúde, detentor de um conhecimento baseado na sua experiência viva que lhe confere legitimidade e poder para engajar-se em todos os aspectos da segurança do seu cuidado.

Pesquisas recentes demonstram que os pacientes podem fazer contribuições essenciais para a sua segurança e prevenir eventos adversos. [5] Pacientes engajados em seus cuidados podem observar e perceber eventuais problemas de segurança, chamando atenção dos profissionais de saúde para questões relevantes sobre seu cuidado seguro.

No entanto, muitos pacientes ainda se sentem desqualificados ou desmotivados para contribuir em sua própria segurança em razão do medo de serem considerados “pacientes difíceis”.



**Os pacientes podem ser considerados como uma segunda camada de salvaguardas para evitar eventos adversos e por essa razão devem ser encorajados a se tornarem ativos na busca por um cuidado seguro. [6]**

[5] SARKHOSH, Samaneh; ABDI, Zhaleh; RAVAGHI, Hamid. Engaging patients in patient safety: a qualitative study examining healthcare managers and providers' perspectives. BMC Nursing, n. 31, 2022.

[6] WORLD HEALTH ORGANIZATION. Patient Engagement: Technical Series on Safer Primary Care, 2016: Disponível em: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/252269/9789241511629-eng.pdf>. Acesso em: 03 maio. 2023.



## O engajamento do paciente em sua própria segurança:

Aumenta a aderência ao tratamento

Gera maior confiança e satisfação com o cuidado recebido

Reduz a ocorrência de eventos adversos e de readmissões hospitalares

Contribui para um diagnóstico mais preciso

Promove a qualidade do cuidado em saúde





## ESFERA MESO

Na esfera meso, pacientes e familiares atuam nas instituições de saúde, nos conselhos hospitalares e núcleos de segurança do paciente, bem como em instâncias estatais locais. [7]

Paciente, familiares e cuidadores devem estar inseridos em todos os níveis da jornada de cuidado, uma vez que a implementação do cuidado seguro depende de seu pleno envolvimento no processo terapêutico e organizacional. [8]

Na esfera meso, o engajamento de pacientes e familiares nas instituições de saúde envolve:

<b>Envolver pacientes/familiares com experiência em danos evitáveis na concepção de estratégias e na definição de ações de segurança do paciente.</b>	<b>Criar conselhos consultivos de pacientes e familiares com foco na segurança do paciente.</b>	<b>Designar representantes de pacientes e familiares para fazerem parte dos conselhos da instituição.</b>
<b>Desenvolver padrões institucionais para o envolvimento do paciente e da família e desenvolver uma prática de melhoria baseada na experiência do paciente.</b>	<b>Criar uma cultura organizacional em que as experiências de pacientes e familiares com danos evitáveis sejam parte integrante do trabalho de segurança do paciente nos serviços da instituição.</b>	<b>Desenvolver políticas institucionais para o consentimento informado robusto e acesso do paciente a seu prontuário.</b>
<b>Desenvolver e implementar políticas e procedimentos de disclosure.</b>	<b>Criar mecanismos de notificação de segurança do paciente que incentivem pacientes e familiares a relatar eventos.</b>	<b>Incluir a experiência do paciente e da família com danos evitáveis, como um item regular da agenda principal do conselho da organização.</b>



[7] CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. Health Aff, v. 32, n. 2, 2013, p. 223-231.

[8] WORLD HEALTH ORGANIZATION. 2016. Patient engagement: technical series on safer primary care. Disponível em: <https://www.who.int>

## ESFERA MACRO

Na esfera macro, pacientes e familiares são envolvidos no desenvolvimento de políticas e programas, tendo em conta que a sua experiência é fonte de aprendizagem para melhorias em segurança do paciente.

Cabe ao Estado criar alianças com as Organizações de Pacientes e organizações da sociedade civil de segurança do paciente e instituir mecanismos formais para incluir pacientes e familiares em planos, programas, comitês, grupos de trabalho e outras iniciativas que se destinam a melhorar a segurança do paciente no país.

Na esfera macro, o engajamento de pacientes e familiares abarca:

- (a) participação na formulação, na implementação e no monitoramento de políticas públicas de segurança do paciente de amplitude nacional.
- (b) participação em instâncias colegiadas nacionais de segurança do paciente, como comissões, comitês e grupos de trabalho, como o Comitê Nacional de Implementação do Programa Nacional de Segurança do Paciente.
- (c) advocacy pela aprovação de legislação nacional sobre direitos dos pacientes, que deve incluir, segundo a OMS, direito à segurança, à autonomia e à informação, bem como pela disseminação do cuidado seguro, enquanto um direito humano.
- (d) participação em plataformas e redes de compartilhamento de experiências e de construção de propostas relativas ao tema da segurança do paciente, em nível nacional. [9]

[9] WORLD HEALTH ORGANIZATION. Global Patient Safety Action Plan 2021–2030. Towards eliminating avoidable harm in health care. Disponível em: <https://irp.cdn-website.com/812f414d/files/uploaded/GPSAP-2021-2030.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2023.





 **IBDPAC**  
Instituto Brasileiro de Direito do Paciente



APRIMORE



OBSERVATÓRIO  
DIREITOS DOS PACIENTES



SOBRASP  
Sociedade Brasileira para a Qualidade  
do Cuidado e Segurança do Paciente