

# SEGURANÇA DO — PACIENTE —



**Unimed**   
Barra Mansa

**50**  
ANOS

# CARTILHA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

## Sumário

1.	<b>Objetivo</b> . . . . .	.01
2.	<b>Segurança do Paciente</b> . . . . .	.01
3.	<b>Plano Nacional de Segurança do Paciente</b> . . . . .	.01
4.	<b>Núcleo de Segurança do Paciente</b> . . . . .	.02
5.	<b>Plano de Segurança do Paciente</b> . . . . .	.04
6.	<b>Notificação de Incidentes Relacionados à Assistência à Saúde ao Sistema Nacional de Vigilância Sanitária</b> . . . . .	.07
7.	<b>Cultura de Segurança do Paciente</b> . . . . .	.08

# Objetivo

1

Descrever a Política de Segurança do Paciente da Unimed Barra Mansa, estimulando o desenvolvimento de ações de segurança do paciente em serviços de saúde da rede prestadora, melhorando a qualidade e segurança da assistência aos clientes e internalizando na cultura organizacional das instituições.

## Segurança do Paciente

2

Segundo a OMS, em documento publicado em 2009, o conceito de Segurança do Paciente se refere à redução dos riscos de danos desnecessários associados à assistência em saúde até um mínimo aceitável. Esses danos desnecessários são conhecidos como EVENTOS ADVERSOS.

Eventos adversos são incidentes e/ou complicações indesejadas decorrentes do cuidado prestado aos pacientes, não atribuídas à evolução natural da doença, que causam danos ao paciente. Estes danos são definidos como prejuízo temporário ou permanente da função ou estrutura do corpo: física, emocional ou psicológica. Em países desenvolvidos, estudos indicam que 1 em cada 10 pacientes internados são vítimas de um evento não intencional, sendo até 50% destes evitáveis.

A segurança do paciente é prioridade estratégica na Unimed Barra Mansa, incentivando a adoção de ações e práticas, embasadas nas legislações nacionais para a qualidade e segurança assistencial.

## Plano Nacional de Segurança do Paciente (PNSP)

3

A Portaria Ministerial 529/2013 institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) com objetivo de estabelecimentos de saúde do país constituíssem e/ou ampliassem a qualificação do cuidado em saúde, o PNSP vai ao encontro de abordagens internacionais amparadas em recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS). Regulamentada pela RDC 36/2013, a qual tem por objetivo de instituir as ações para a segurança do paciente em serviços de saúde, possui foco em promoção de ações voltadas à segurança do paciente. Esta resolução se aplica a

todas as instituições de saúde, exceto os consultórios individualizados, laboratórios clínicos, serviços móveis e de atenção domiciliar.

Dentro das ações definidas pela RDC nº 36/2013, ela regulamenta a implantação dos Núcleos de Segurança do Paciente (NSP), o monitoramento e notificação dos eventos adversos e a elaboração do Plano de Segurança do Paciente (PSP).

Desta forma, a Unimed Barra Mansa incentiva que todos os prestadores de serviços credenciados elaborem um Plano de Segurança do Paciente (mesmo para as especialidades excluídas pela RDC nº 36) e que este seja o norteador de ações e promotor da cultura de segurança do paciente em suas instituições, conforme a realidade de sua especialidade. Neste documento são descritos os itens essenciais para a composição do Plano de Segurança do Paciente da Rede Credenciada Unimed Barra Mansa, incluindo a promoção, monitoramento e desenvolvimento da cultura de segurança do paciente. Além disso, são descritas as práticas e utilizada no processo de seleção, acompanhamento e avaliação da rede credenciada da Unimed Barra Mansa.

## **Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)**

**4**

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) tem, portanto, a atribuição de elaborar o Plano de Segurança do Paciente (PSP), demonstrando, assim, o compromisso e planejamento institucional na sistematização das boas práticas assistenciais no cuidado em saúde.

Neste contexto, é de grande valia o conhecimento sobre ferramentas de gestão de risco, protocolos de segurança e demais instrumentos que favorecem a incorporação de indicadores e promovem a cultura da segurança do paciente.

Para facilitar o entendimento do assunto, dividimos ele em alguns tópicos.  
Confira:

### **Por que instituir o Núcleo de Segurança do Paciente?**

O NSP deve ser instituído nos serviços de saúde com o intuito de ser uma instância responsável por apoiar a direção do serviço na condução das ações de melhoria da qualidade e da segurança do paciente, melhoria nos processos de cuidado e do uso de tecnologias da saúde, na tentativa de disseminar a cultura de segurança, articular e integrar os processos de gestão de risco e garantir as boas práticas de

funcionamento do serviço de saúde.

### **Como deve ser constituído o Núcleo de Segurança do Paciente?**

O NSP deve ser constituído por uma equipe multiprofissional, minimamente composta por médico, farmacêutico e enfermeiro e capacitada em conceitos de melhoria da qualidade, segurança do paciente e em ferramentas de gerenciamento de riscos em serviços de saúde. Preferencialmente, o NSP deve ser composto por membros da organização que conheçam bem os processos de trabalho e que tenham perfil de liderança.

### **Como implantar o Núcleo de Segurança do Paciente?**

Listamos as etapas previstas para a implantação do NSP, que têm seu processo descrito na Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde – Série Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Brasília: Anvisa, 2016:

- 1. Decisão;**
- 2. Planejamento e Preparação.**

Devem ser contemplados também:

- Aspectos administrativos;
- Aspectos técnicos;
- Aspectos relacionados à formação dos membros do NSP;
- Aspectos logísticos.

### **Quais as principais atividades do Núcleo de Segurança do Paciente?**

- Implantar os Protocolos de Segurança do Paciente, dependendo do perfil de cada instituição e realizar o monitoramento dos seus indicadores;
- Desenvolver ações para a integração e a articulação multiprofissional no serviço de saúde;
- Elaborar, implantar, divulgar e manter atualizado o PSP;
- Promover ações para a gestão do risco no serviço de saúde;
- Promover mecanismos para identificar e avaliar a existência de não conformidades nos processos e procedimentos realizados, incluindo aqueles envolvidos na utilização de equipamentos, medicamentos e insumos; e propor ações preventivas e corretivas;
- Acompanhar as ações vinculadas ao PSP;

- Estabelecer barreiras para a prevenção de incidentes nos serviços de saúde;
- Desenvolver, implantar e acompanhar programas de capacitação em segurança do paciente e qualidade em serviços de saúde;
- Analisar e avaliar os dados sobre incidentes decorrentes da prestação do serviço de saúde;
- Compartilhar e divulgar à direção e aos profissionais do serviço de saúde os resultados da análise e avaliação dos dados sobre incidentes relacionados à assistência à saúde, decorrentes da prestação do serviço de saúde;
- Notificar ao SNVS os EA decorrentes da prestação do serviço de saúde;
- Acompanhar os alertas sanitários e outras comunicações de risco divulgadas pelas autoridades sanitárias.

## 5

## Plano de Segurança do Paciente (PSP)

### Princípios e diretrizes

O Plano de Segurança do Paciente (PSP) da Rede Credenciada da Unimed Barra Mansa adotará os seguintes princípios e diretrizes:

- I – A melhoria contínua dos processos de cuidado e do uso de tecnologias da saúde;
- II – A disseminação sistemática da cultura de segurança;
- III – O estímulo às boas práticas de funcionamento do serviço de saúde;
- IV – A obrigatoriedade da notificação dos eventos adversos.

### Protocolos de Segurança do Paciente

O Ministério da Saúde criou o Programa Nacional de Segurança do Paciente para monitoramento e prevenção de danos na assistência à saúde, por meio da RDC Nº 36/2013 que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde. A Unimed Barra Mansa adota seis diretrizes, descritas em sete protocolos de segurança do paciente, são eles:

1. Identificação do paciente;
2. Comunicação efetiva;
3. Administração segura de medicamentos;
4. Cirurgia segura;
5. Higienização das mãos;
6. Prevenção ao risco de quedas;
7. Lesões por pressão.



### Identificação correta do Paciente

É prática fundamental no cuidado seguro ao paciente, tendo como objetivo a prestação do cuidado ao paciente correto. Consiste na utilização de pulseiras de identificação, essenciais à prevenção de erros durante o cuidado prestado. Para os serviços em saúde, podem existir outros mecanismos de identificação correta do paciente, como a dupla checagem em momento distintos do fluxo de atendimento em alto e bom som.

É primordial a conferência da identificação do paciente, nos seguintes momentos: autoridades sanitárias.

- Antes da administração de medicamentos;
- Antes da administração de sangue e/ou hemocomponentes;
- Antes da realização de exames de imagem ou laboratoriais;
- Na entrega da dieta;
- Antes da realização de procedimentos cirúrgicos e/ou invasivos;
- Na transferência de unidade de atendimento.
- Sempre que envolver mãe e bebê.

O paciente deve ser envolvido neste processo de identificação, solicitando seu auxílio na conferência das informações contidas na pulseira, sendo necessário no mínimo dois identificadores, podendo ser: nome completo do paciente, data de nascimento, nome da mãe, RG, etc.

### Comunicação efetiva

Este protocolo tem por objetivo melhorar a efetividade da comunicação entre os profissionais e com os pacientes a fim de minimizar os eventos que possam comprometer a segurança dos pacientes. Estudos apontam que a ineficácia na comunicação representa 70% dos erros na atenção à saúde, tendo como

consequência dano ao paciente, aumento do tempo de permanência e uso ineficaz de recursos.

Na comunicação escrita, é necessário atentar para os seguintes aspectos:

- Todos os documentos devem conter a identificação do paciente;
- As evoluções/anotações no prontuário devem conter dados do profissional que prestou o cuidado;
- Os registros devem ser claros, completos, legíveis e objetivos;
- Abreviaturas não padronizadas não devem ser utilizadas.

### **Segurança na Prescrição, Dispensação, Administração e Uso de Medicamentos**

Erro de medicação é qualquer evento evitável que, de fato ou potencialmente, pode levar ao uso inadequado de medicamento, podendo ou não lesar o paciente, estando sob o controle de profissionais de saúde ou do paciente.

Estes erros podem estar relacionados à prática profissional, produtos usados na área da saúde, procedimentos, problemas de comunicação, incluindo-se prescrição, rótulos, embalagens, nomes, preparação, dispensação, distribuição, administração, capacitação, monitoramento e uso de medicamentos.

Dentre as medidas de prevenção de erros está a prática de identificação de pacientes que possuem alergias, através de pulseira vermelha.

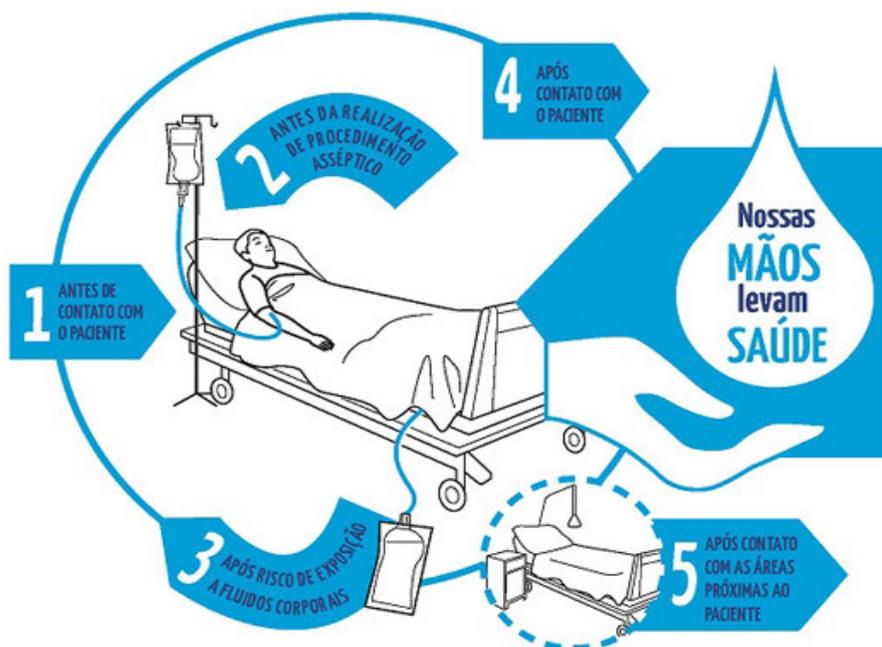
### **Higienização de mãos**

A prática de higienização das mãos é orientada a todos os profissionais assistenciais e de apoio, preconizando os cinco momentos fundamentais para higienização das mãos, que são: antes e após contato com paciente, antes de técnicas assépticas, após contato com fluidos corporais e após contato com superfícies próximas ao paciente. A higienização das mãos é realizada com água e sabão quando visivelmente sujas, contaminadas com sangue ou outros fluidos corporais e com solução alcoólica quando não houver sujidade visível.

A educação continuada é um dos alicerces para manutenção da prática de lavagens de mãos, o estímulo visual aos profissionais com a inserção de placas orientativas em locais estratégicos dos serviços é uma das formas de estímulo e orientação à prática.

A educação continuada é um dos alicerces para manutenção da prática de lavagens de mãos, o estímulo visual aos profissionais com a inserção de placas orientativas em locais estratégicos dos serviços é uma das formas de estímulo e orientação à prática.

O hábito de lavar as mãos e/ou quando possível aplicar o álcool gel deve ser incorporado inclusive pelas equipes de apoio, e que na maioria das vezes não são da área da saúde.



### Prevenção de Quedas

Em ambiente hospitalar os pacientes internados são avaliados quanto ao risco de queda, levando em consideração aspectos como históricos de quedas, revisão do uso de medicamentos e consumo de álcool, avaliação da marcha e do equilíbrio e uso de dispositivos para auxílio à locomoção. Ações de prevenção de queda devem ser padronizadas e devem priorizar um processo educativo, buscando a coparticipação do paciente e de seu familiar nas ações de prevenção.

A identificação visual com pulseira, ficha de cabeceira de leito e no prontuário do risco de queda, é um sinalizador importante a equipe assistencial para desenvolver ações de prevenção no ambiente hospitalar.

Para os demais serviços em saúde adotam-se práticas de adequações de estrutura, como a incorporação de rampa com corrimão bilateral, retirada de degraus, placas sinalizadoras para presença de desvios, desníveis, portas e disponibilidade de cadeira de rodas.

## **Cirurgia Segura**

Todo procedimento cirúrgico deve ser realizado segundo as boas práticas de Cirurgia Segura da Organização Mundial de Saúde. O paciente deve ser identificado corretamente, ter o sítio cirúrgico e lateralidade cirúrgica devidamente identificados, ser informado e esclarecido sobre os riscos cirúrgico e anestésico e receber o antibiótico profilático apropriado no tempo adequado. O Time Out deve ser realizado antes do início do procedimento, garantindo que todas as etapas anteriores foram executadas adequadamente e de que todos os riscos estão sendo gerenciados.

## **Prevenção de Lesões por Pressão**

Todos os pacientes internados devem ser avaliados quanto ao risco de lesões por pressão, levando em consideração aspectos como percepção sensorial, umidade, atividade física, mobilidade, nutrição e fricção e cisalhamento. Ações de prevenção de lesões por pressão devem ser desenvolvidas e devem prever também um processo educativo, buscando a coparticipação do familiar nas ações de prevenção.

A identificação visual com pulseira, ficha de cabeceira de leito e no prontuário do risco de queda, é um sinalizador importante a equipe assistencial para desenvolver ações de prevenção no ambiente hospitalar.

A especialização da equipe em saúde com a formação e atuação de Comissão de Pele auxilia na prática segura do cuidado, com olhar qualificado e focado na prevenção de lesões de pele.

## **Indicadores de Segurança do Paciente**

Indicadores são fundamentais para qualquer processo de qualidade, pois sinalizam áreas com oportunidades de melhoria, direcionam e expressam as ações de uma organização ou de um sistema de saúde rumo à melhoria da qualidade.

O monitoramento de indicadores é uma atividade planejada e sistemática para identificar problemas ou situações que devem ser estudadas de forma profunda ou ser objeto de intervenção para melhorar os processos em saúde.

O monitoramento dos cuidados prestados aos pacientes através de indicadores, permite:

- Orientar a formulação e a hierarquização de políticas em saúde;

- Monitorar a melhoria de cuidados em saúde;
- Promover maior transparência das organizações de saúde;
- Oportunizar aos usuários que façam escolhas mais informadas.

Desta forma a Política de Segurança do Paciente da Unimed Barra Mansa, recomenda a rede credenciada que seu Plano de Segurança do Paciente (PSP), contemple os indicadores por meta, de acordo com o tipo de prestador, conforme citados no quadro abaixo:

Prestador	Meta	Indicador
Hospitais e Clínicas	Identificação correta do paciente	1 - Número de eventos adversos devido as falhas na identificação do paciente
Hospitais e Clínicas	Higienização das mãos	1 - O consumo da quantidade total de sabonete líquido e álcool 70% utilizado no mês
Hospitais e Clínicas	Prevenção ao risco de quedas	1 - Número de quedas com dano
		2 - Número de quedas sem dano
		3 - Taxa de quedas de pacientes com mais de 64 anos de idade
Hospitais e clínicas que fazem administração de medicamentos	Administração segura de medicamentos	1 - Taxa de erros na prescrição de medicamentos
		2 - Taxa de eventos adversos (EA) a medicamentos em hospitais
		3 - Taxa de erros na administração de medicamentos
Hospitais e clínicas que realizam pequenas cirurgias	Cirurgia Segura	1 - Número de itens cirúrgicos ou fragmentos de dispositivos retidos no corpo do paciente
		2 - Número de cirurgias realizadas no paciente errado
		2 - Taxa de adesão à Lista de Verificação de Cirurgia Segura
Hospitais e Clínicas	Comunicação efetiva	1 - Taxa de eventos adversos relacionados à falha no processo de comunicação
		N: Número de eventos adversos relacionados à falha no processo de comunicação
		D: Número total de eventos adversos
		2 - Número de procedimentos errados
Hospitais	Lesões por pressão	1 - Taxa de Incidência de úlcera por pressão (UPP)
		N - Número de casos novos de pacientes com UPP.
		D - Número de pessoas expostas ao risco de adquirir UPP (pacientes internados).

A Unimed Barra Mansa fará o acompanhamento dos indicadores dos prestadores, onde deverão encaminhar trimestralmente para análise.

Além disso, na visita de qualificação “Qualimed”, serão avaliados os protocolos de segurança do paciente, bem como os indicadores relacionados com cada uma das metas de segurança e indicadores. A prática de notificação de eventos adversos também é evidenciada durante o processo de avaliação da visita de qualificação.

Com base no resultado do monitoramento trimestral dos indicadores e na avaliação na visita de qualificação, será realizado um plano de ação em conjunto com prestador de serviços com o objetivo de melhorar os itens deficitários ou não atendidos, bem como os indicadores com resultados desfavoráveis.

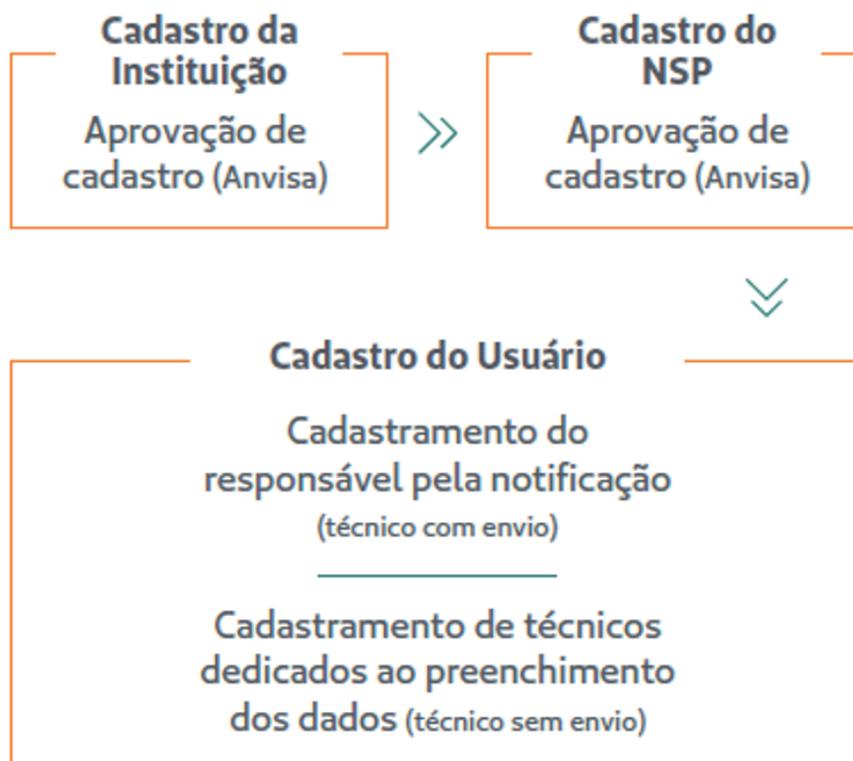
## **Notificação de Incidentes Relacionados à Assistência à Saúde ao Sistema Nacional de Vigilância Sanitária**

**6**

O serviço de saúde deve cadastrar o NSP e um gestor (com permissão de envio de notificações pelo sistema e monitoramento de todas as notificações de seu serviço de saúde), que terá o perfil GESTOR NSP e usuários, que podem ter os seguintes perfis: TÉCNICO COM ENVIO (com permissão de envio da notificação ao Notivisa) e TÉCNICO SEM ENVIO (permissão para preenchimento do formulário, sem permissão de envio da notificação, que depende da autorização pelo GESTOR NSP). O gestor e o técnico com envio devem pertencer ao NSP. Todos os incidentes relacionados à assistência à saúde, incluindo os EA= Eventos Adversos (incidente que atingiu o paciente e causou danos) ocorridos em serviços de saúde devem ser notificados ao SNVS, de acordo com a RDC nº. 36/2013.

Para realizar o cadastramento das notificações deve-se primeiro cadastrar a instituição de saúde, do NSP do serviço de saúde e de usuários do Notivisa, acessando o módulo que está disponível no Portal da Anvisa [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br).

Fluxo para o cadastramento do serviço de saúde:



### Por que notificar?

A partir da notificação estas podem ser analisadas pelo próprio serviço de saúde e pelo SNVS, facilitando a aprendizagem contínua. Esta notificação não tem qualquer caráter punitivo, mas possui dois grandes objetivos. Para os serviços de saúde, visa a promoção da cultura de investigação para a melhoria contínua de seus processos, por meio dos dados coletados. Do ponto de vista regulatório, além de criar um padrão nacional para notificação e a construção de uma série histórica dos incidentes detectados nos serviços de saúde do país, permite maior facilidade na captação de EA enquadrados como never events, isto é, eventos que nunca deveriam ocorrer em serviços de saúde, e de óbitos (este último em atendimento ao artigo 10 da RDC nº. 36/20137).

## Cultura de Segurança do Paciente 7

A Cultura de Segurança do Paciente (CSP) é considerada um importante componente estrutural dos serviços que favorece a implantação do Programa de Segurança do Paciente e a diminuição da ocorrência de eventos adversos.

É necessário mudar o paradigma da cultura da culpabilização, para uma cultura justa diante dos incidentes relacionados aos cuidados em saúde. Essa mudança é primordial para que as metas de segurança sejam incorporadas, reconhecidas e

valorizadas pelas equipes em saúde. O envolvimento da Alta Gestão dos serviços é fundamental para o alcance do objetivo.

Para Unimed Barra Mansa este é um dos principais desafios para os Serviços em Saúde. E com o objetivo de incentivar e apoiá-los na execução de programas e ações voltadas a segurança do paciente, a operadora realiza diversas práticas, sempre alinhadas ao objetivo dessa política.

São práticas da Unimed Barra Mansa:

### **Análise e tratativa do resultado das lacunas da avaliação dos serviços**

Periodicamente são realizadas visitas de avaliação de toda a rede credenciada, e nela são avaliados os protocolos de segurança do paciente, bem como os indicadores relacionados com cada uma das metas de segurança e indicadores acima relacionados. São avaliados estes e os demais protocolos e diretrizes institucionais, certificando que são baseados em evidências e validados por entidades nacionais e internacionais. A prática de notificação de eventos adversos também é evidenciada durante o processo de avaliação. A utilização de prontuário eletrônico e a constituição de comissão de revisão de prontuários e sua atividade, também é verificado na avaliação e compõem o desempenho do prestador.

Com base no resultado da avaliação é realizado um plano de ação em conjunto com prestador de serviços com o objetivo de melhorar os itens deficitários ou não atendidos, bem como os indicadores com resultados desfavoráveis.

### **Capacitações**

Além do plano de ação desenvolvido individualmente por prestador, é realizado plano de capacitação anual, com treinamentos específicos sobre os requisitos da avaliação deficitários ou não atendidos, e direcionado ao grupo de prestadores com essa condição, podendo ser realizado de forma presencial ou de forma virtual. Também pode ser customizado por prestador.

A Unimed Barra Mansa fará o acompanhamento dos indicadores dos prestadores, onde deverão encaminhar trimestralmente para o e-mail **jefferson@unimedbm.coop.br**.

Além disso, na visita de qualificação “Qualimed”, serão avaliados os protocolos de segurança do paciente, bem como os indicadores relacionados com cada uma das

metas de segurança e indicadores.

A prática de notificação de eventos adversos também é evidenciada durante o processo de avaliação da visita de qualificação.

Com base no resultado do monitoramento trimestral dos indicadores e na avaliação na visita de qualificação, será realizado um plano de ação em conjunto com prestador de serviços com o objetivo de melhorar os itens deficitários ou não atendidos, bem como os indicadores com resultados desfavoráveis.

**Unimed**   
Barra Mansa

**50**  
ANOS