



SEGURANÇA DO PACIENTE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA INTERNO DE NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS PARA A PROMOÇÃO DA QUALIDADE E EXCELÊNCIA NO CUIDADO EM UNIDADE MÓVEL DE SAÚDE

SAMANTHA MARY DE MELO BARBOSA; MICAELA DE BARROS SOUSA; CRYSLA BESERRA VIEIRA

RESUMO

A qualidade dos serviços de saúde e a segurança do paciente são pilares fundamentais para a eficácia dos sistemas de saúde em escala global. A busca por melhorias constantes nesses aspectos é uma prioridade, especialmente em contextos de saúde itinerante, como o das Unidades Móveis de Saúde. Nesse cenário, a implementação de um Sistema Interno de Notificação de Incidentes desempenha um papel estratégico, ao possibilitar a identificação de falhas e oportunidades de melhoria, além de promover uma cultura organizacional focada na segurança e no aprendizado contínuo. O objetivo deste trabalho foi desenvolver e implementar um Sistema de Notificação nas Unidades Móveis de Saúde, a fim de aprimorar tanto a segurança do paciente quanto a qualidade dos cuidados oferecidos. A experiência destaca a importância de uma abordagem estruturada e participativa, começando pela criação de um formulário de notificação simples e acessível. A utilização de plataformas digitais, como o Google Forms, mostrou-se eficaz para facilitar o registro de incidentes, aumentar a capilaridade do sistema e reduzir barreiras logísticas. A estratégia de implementação incluiu diversas ações integradas. Foram realizadas campanhas de sensibilização e treinamento voltadas para todos os níveis da equipe, desde gerentes até colaboradores da linha de frente. A formação de um Comitê de Segurança do Paciente garantiu a análise criteriosa dos dados coletados e a priorização de intervenções. A comunicação interna, por meio de canais variados, desempenhou um papel crucial para engajar os colaboradores e reforçar a importância do SINI. Por fim, os resultados obtidos reforçam que o Sistema de Notificação é uma ferramenta indispensável para a gestão da qualidade em saúde. Ele não só permite a análise e a correção de falhas, como também fomenta uma cultura de melhoria contínua. O próximo passo é avançar para um sistema informatizado mais robusto e integrado, consolidando um modelo sustentável de excelência nos serviços prestados.

Palavras-chave: Segurança do Paciente; Qualidade; Notificação de Eventos; Unidade Móvel de Saúde; Atenção Primária.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade dos serviços de saúde e segurança do paciente são pilares essenciais para a eficácia e eficiência dos sistemas de saúde em todo o mundo. Apesar de ainda não ser amplamente discutida, a Segurança do Paciente na Atenção Primária à Saúde (APS) necessita de especial contextualização e estudos, uma vez que, além de se tratar da porta de entrada para o Sistema Único de Saúde (SUS), também é o mais elevado nível de descentralização e alcance do cotidiano das pessoas.

A busca pela qualidade e segurança do paciente não é apenas uma questão ética, mas também uma necessidade imperativa para garantir a eficiência dos sistemas de saúde. A segurança do paciente refere-se à redução do risco de danos desnecessários associados à assistência à saúde, e está intrinsecamente ligada à qualidade dos serviços prestados. Eventos adversos, como erros de medicação, infecções relacionadas a assistência à saúde (IRAS) e quedas, podem causar danos significativos aos pacientes e impactar negativamente sua confiança no sistema de saúde (WHO, 2017).

Segundo a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 36, de 25 de julho de 2013, do Ministério da Saúde, que dispõe sobre a qualidade e segurança do paciente em serviços de saúde públicos, a notificação de incidentes é um dos pilares para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde. A Organização Mundial da Saúde (OMS) também destaca a importância da segurança do paciente como um elemento essencial para a prestação de cuidados de saúde seguros e eficazes.

Além disso, estudos como o de Mendes *et al.* (2013) ressaltam a relevância de uma abordagem focada na segurança do paciente dentro do contexto da reforma dos sistemas de saúde, destacando a necessidade de sistemas de notificação de incidentes eficazes. A conscientização sobre a importância da notificação de incidentes também é enfatizada por Silva Junior (2019), que discute a influência desse processo na qualidade da assistência em saúde.

Nesse contexto, a criação e implementação de um Sistema Interno de Notificação de Incidentes (SINI) assume um papel estratégico na identificação de riscos relacionados a segurança do paciente e na promoção de uma cultura de segurança inclusive dentro de Unidades Móveis de Saúde (UMS). O SINI é uma ferramenta essencial para a gestão da qualidade e segurança do paciente. Ele permite que profissionais de saúde relatem eventos adversos, erros, falhas de comunicação e outras situações que possam comprometer a segurança do paciente e a qualidade do cuidado em Saúde. A notificação de incidentes não se limita apenas a eventos adversos graves, mas também engloba situações que, se não corrigidas, poderiam levar a eventos adversos no futuro.

O objetivo deste é desenvolver um Sistema Interno de Notificação de Incidentes (SINI) para as Unidades Móveis de Saúde, visando à melhoria da segurança do paciente e à promoção da qualidade e excelência no cuidado; e promover a cultura de segurança do paciente entre os profissionais de saúde das Unidades Móveis por meio de capacitações e incentivo ao uso do SINI.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo é baseado em um relato de experiência longitudinal iniciado em junho de 2024 em 02 (duas) Unidade Móvel de Saúde (UMS) situada na cidade de Fortaleza/CE, gerida por uma associação sem fins lucrativos. Visa-se descrever a implementação contínua de um programa específico e seus resultados ao longo do tempo. A metodologia de coleta de dados abrangerá indicadores de saúde quantitativos e qualitativos, utilizando inicialmente formulário do Google, conforme a ocorrência de incidentes. A análise dos dados será realizada para identificar tendências, desafios e ajustes ao longo do período. Considerações éticas serão cuidadosamente discutidas, respeitando a privacidade e confidencialidade dos dados. Ao final, a discussão e conclusões preliminares serão apresentadas, seguidas de considerações sobre perspectivas futuras e melhorias na intervenção e na pesquisa.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A implementação eficaz de um Sistema Interno de Notificação de Incidentes em Unidades Móveis de Saúde requer uma abordagem longitudinal e estruturada, por meio de cronograma mensal, partindo da criação de um formulário de notificação e um processo de sensibilização e adesão que permeie todas as camadas hierárquicas, desde as coordenações e

gerências até os colaboradores da ponta que serão as barreiras prioritárias de eventos. Neste contexto, a metodologia adotada é crucial para garantir a efetividade do sistema e a participação ativa de todos os envolvidos.

Periodicamente são realizados trabalhos de sensibilização em relação à notificação de eventos, conforme cronograma estabelecido pelo Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQS). Esses momentos são oportunidades para reforçar a importância do SINI, esclarecer dúvidas, fornecer orientações sobre o preenchimento do formulário e destacar os benefícios da notificação para a melhoria contínua do serviço de saúde oferecido.

Além disso, é essencial manter um acompanhamento próximo das equipes de saúde para garantir a efetividade do processo de sensibilização e adesão ao SINI. Isso pode envolver a realização de avaliações periódicas sobre o uso da plataforma de notificação, feedbacks individualizados, suporte técnico contínuo e a promoção de uma cultura organizacional que valorize a transparência, a comunicação aberta e a aprendizagem com base nos eventos notificados.

Dentro do recorte temporal de junho de 2024 a dezembro de 2024, foram notificados 06 (seis) eventos de segurança do paciente. Destes, todas as notificações se trataram de eventos adversos (EA), sendo que 66,6% foram EA leves e 33,3% EA moderados. Não houve notificação de não conformidades, incidentes sem danos, EA grave e com óbito. Em relação ao tipo de incidente, variaram entre queda do paciente, 83,3%, e outros, 16,6%.

4 CONCLUSÃO

A criação do formulário de notificação, utilizando plataformas como o Google Forms, é o ponto inicial desse processo até a possibilidade de um sistema informatizado e programável. A identificação dos campos essenciais para a notificação de eventos é fundamental, incluindo dados do paciente, descrição detalhada do evento, data, hora, local, evento ou quase evento e gravidade do evento. A organização dos campos de forma clara e objetiva no formulário é essencial para facilitar o preenchimento e a análise posterior das informações coletadas.

Paralelamente à criação do formulário, é necessário implementar um processo de sensibilização e adesão ao SINI que englobe todas as esferas da equipe de saúde. Aulas e treinamentos são ferramentas importantes para sensibilizar os colaboradores sobre a importância do sistema e orientar sobre o uso correto do formulário de notificação. A comunicação efetiva por meio de diversos canais internos, como e-mails, grupos de trabalho e reuniões periódicas do Comitê de Segurança do Paciente, também desempenha um papel crucial na disseminação das informações e no esclarecimento de dúvidas.

É fundamental estabelecer mecanismos adequados de investigação como o Protocolo de Londres e incentivar a notificação de eventos adversos relativos à segurança do paciente por meio do SINI, priorizando a investigação das falhas de processos e não a punição de colaboradores. Reconhecer e valorizar boas práticas e resultados positivos incentivará a adesão e a busca por uma cultura de segurança do paciente.

No âmbito dos colaboradores da assistência, os treinamentos específicos sobre a identificação e notificação de eventos no SINI são imprescindíveis. Esses treinamentos devem fornecer orientações claras sobre o preenchimento do formulário, a precisão das informações e a importância da notificação para a segurança do paciente. O estabelecimento de incentivos, como reconhecimento público e premiações simbólicas, pode estimular a participação ativa dos colaboradores no sistema, promovendo uma cultura de segurança e colaboração.

Em síntese, a metodologia de implementação do SINI nas UMS requer não apenas a criação do formulário de notificação, mas também um processo de sensibilização, capacitação e acompanhamento contínuo que envolva todos os atores envolvidos na assistência à saúde. Essa abordagem integrada e participativa é fundamental para garantir uma cultura de segurança, qualidade e melhoria contínua dos cuidados de saúde primários.

A participação ativa das gerências, coordenações e colaboradores da assistência é fundamental para fortalecer a cultura de segurança do paciente e promover a qualidade dos cuidados de saúde nas UAPS.

Apesar de se tratar de um número pequeno, evidencia-se que é por meio do conhecimento da epidemiologia e do estudo epidemiológico dos eventos adversos que será possível construir um sistema de saúde mais seguro. Quanto maior for o número de notificações, maior é a possibilidade de identificar os riscos relacionados a segurança do paciente e formular meios para minimizá-los.

REFERÊNCIAS

Ministério da Saúde. **Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 36**, de 25 de julho de 2013. Dispõe sobre a qualidade e segurança do paciente em serviços de saúde públicos.

Mendes W, Pavão AL, Martins M, Moura M, Travassos C. The feature of patient safety in health care reform in Brazil. **International Journal for Quality in Health Care**, Volume 25, Issue 6, December 2013, Pages 621–627.

Organização Mundial da Saúde (OMS). (2020). **Qualidade dos Cuidados de Saúde**. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-of-care>. Acesso em: 13 mai 2024.

Silva Junior AG. A importância da notificação de incidentes na qualidade da assistência em saúde. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**. 2019; 14(41): 1863.

World Health Organization (WHO). (2017). **Patient Safety**: Making health care safer. Geneva: WHO Press.