



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

JULIANA NAOMI KONNO

ENGAJAMENTO E EMPODERAMENTO COMO FERRAMENTAS NA GARANTIA DA  
SEGURANÇA DO PACIENTE

SÃO PAULO  
2020

JULIANA NAOMI KONNO

ENGAJAMENTO E EMPODERAMENTO COMO FERRAMENTAS NA GARANTIA DA  
SEGURANÇA DO PACIENTE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Especialização em Saúde da  
Família da Universidade Federal de São Paulo  
para obtenção do título de Especialista em  
Saúde da Família

Orientação: LIA LIKIER STEINBERG

SÃO PAULO  
2020

## **Resumo**

A participação do paciente no cuidado vem ganhando cada vez mais importância, tanto na elaboração de um plano de ação conjunto para o manejo de seus problemas, quanto no que se refere à segurança do paciente. No entanto, é muito difícil participar de decisões relacionadas à sua saúde quando não se está bem informado sobre suas comorbidades, seus prognósticos e suas responsabilidades no auto-cuidado.

A Organização Mundial de Saúde define segurança do paciente como: "ausência de danos preveníveis ao paciente durante o processo de cuidado com a saúde" (WHO, 2009). Evidências significativas tem se acumulado para apoiar o engajamento dos pacientes com o um componente vital da segurança do paciente (National Patient Safety Foundation, 2014).

Uma das funções do médico é fornecer ao paciente as informações necessárias para que ele possa tomar decisões informadas sobre o seu processo de cuidado obedecendo o princípio bioético de Autonomia. O processo de engajamento dos pacientes pode gerar satisfação e fazer com que os pacientes se interessem em continuar seu envolvimento no cuidado a longo prazo, trazer uma experiência educacional e ressaltar problemas que de outra forma teriam sido ignorados (BOMBARDI et al, 2018)

Uma comunicação multimodal, clara e convidativa parece ter o maior potencial para aumentar o engajamento de pacientes em sua segurança. (BURROWS et al, 2017). Por isso, este trabalho tem como objetivo estudar possíveis estratégias para aumentar o engajamento na garantia da segurança do paciente.

Este estudo se propõe a avaliar o impacto de estratégias para aumentar o engajamento e empoderamento do paciente na segurança do paciente. Através de intervenções com a criação de um grupo na unidade básica de saúde, reuniões e a determinação de um dia específico para conscientização sobre engajamento do paciente.

## **Palavra-chave**

Educação em Saúde. Assistência Integral à Saúde. Satisfação dos Usuários. Relação Médico-Paciente. Não Adesão do Medicamento. Saúde Pública.

## **PROBLEMA/SITUAÇÃO**

A participação do paciente no cuidado vem ganhando cada vez mais importância, tanto na elaboração de um plano de ação conjunto para o manejo de seus problemas, quanto no que se refere à segurança do paciente. No entanto, é muito difícil participar de decisões relacionadas à sua saúde quando não se está bem informado sobre suas comorbidades, seus prognósticos e suas responsabilidades no auto-cuidado.

Em todas as UBS em que eu estive, era comum que os pacientes não tivessem esse conhecimento sobre suas próprias condições de saúde, suas medicações e que não se sentissem seguros para participar da tomada das decisões, relegando essa tarefa somente ao médico e se sentindo inibidos de levantar questões ou dúvidas. Também era comum que não seguissem as prescrições médicas devido a medos ou inseguranças que não foram relatados durante a consulta, atrasando o tratamento e aumentando a morbidade. Muitas vezes esses pacientes esperam até a próxima consulta para sanar essas dúvidas, atrasando o tratamento em semanas ou meses.

Outra situação que também ocorre com muita frequência é que os pacientes voltam nos dias seguintes à consulta para sanar dúvidas que surgiram depois e muitas vezes acabam interrompendo o médico durante o expediente, gerando uma demanda a mais para um profissional que já tem um tempo limitado para atender os pacientes agendados e acolhimentos.

Isso também traz riscos à segurança do paciente, pois ao não saber seu histórico de doenças e medicações em uso, os pacientes ficam mais sujeitos a receberem cuidado inadequado principalmente ao buscar atendimentos de urgência e emergência, onde geralmente não há acesso a prontuários e os profissionais de saúde dependem muito as informações trazidas pelos próprios pacientes, além do fato de que esses pacientes se sentem mais inseguros de questionar e pedir informações sobre o cuidado que estão recebendo.

## **ESTUDO DA LITERATURA**

Segurança do paciente na atenção primária é um campo de pesquisa emergente com uma base de evidência crescente (LAWATI et al, 2018)

A Organização Mundial de Saúde define segurança do paciente como:"ausência de danos preveníveis ao paciente durante o processo de cuidado com a saúde" (WHO,2009)

Evidências significativas tem se acumulado para apoiar o engajamento dos pacientes com oum componente vital da segurança do paciente (National Patient Safety Foundation, 2014)

O processo de engajamento dos pacientes pode gerar satisfação e fazer com que os pacientes se interessem em continuar seu envolvimento no cuidado a longo prazo, trazer uma experiência educacional e ressaltar problemas que de outra forma teriam sido ignorados (BOMBARDI et al, 2018)

Uma comunicação multimodal, clara e convidativa parece ter o maior potencial para aumentar o engajamento de pacientes em sua segurança. (BURROWS et al, 2017)

.

## **AÇÕES**

Grupo Tira Dúvidas em Saúde: um grupo aberto à toda população para tirar dúvidas pontuais em relação a medicações, exames, tratamentos e saúde em geral, evitando que os pacientes precisem marcar uma consulta somente para tirar dúvidas ou venha à UBS para conversar com o médico durante os atendimentos, a ser realizado tanto pelo médico ou pelo enfermeiro (o qual pode consultar o médico caso a dúvida seja mais complexa).

Reunião com os médicos das equipes da unidade: para incentivar os pacientes a participar mais do processo de cuidado, orientando-os sobre a importância do engajamento, conhecimento sobre o seu histórico de saúde e de suas responsabilidades no cuidado com sua própria saúde, além de orientá-los a buscar o grupo Tira Dúvidas em Saúde quando tiverem dúvidas.

Dia do Engajamento do paciente: um dia dedicado à conscientização dos pacientes sobre a importância de seu engajamento para garantir a segurança do paciente.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Melhora da adesão aos tratamentos propostos: espera-se que os pacientes tenham uma melhor adesão ao tomar uma postura mais ativa em seu processo de cuidado com a saúde e ao ter mais acesso a informações

Diminuição da hiperutilização dos serviços de saúde: espera-se que aumentando o acesso a informação através do grupo diminua a demanda por consultas seguidas

## REFERÊNCIAS

Lawati, M.H.A., Dennis, S., Short, S.D. *et al.* Patient safety and safety culture in primary health care: a systematic review. *BMC Fam Pract* **19**, 104 (2018).

<https://doi.org/10.1186/s12875-018-0793-7>

World Health Organization, G. Conceptual framework for the international classification for patient safety. In: Version 1.1 final technical report January 2009; 2009.

National Patient Safety Foundation's Lucian Leape Institute. Safety is personal: partnering with patients and families for the safest care. Boston, MA: National Patient Safety Foundation, 2014

Bombard Y, Baker GR, Orlando E, et al. Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. *Implement Sci.* 2018;13(1):98. Published 2018 Jul 26. doi:10.1186/s13012-018-0784-z

Burrows Walters, Chasity, and Elizabeth A Duthie. "Patients Perspectives of Engagement as a Safety Strategy." *Oncology nursing forum* vol. 44,6 (2017): 712-718. doi:10.1188/17.ONF.712-718<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5720142/>