

SEGURANÇA DO PACIENTE ASSISTIDO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO: ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE UM PANFLETO INFORMATIVO

Carla Emanuela de Melo Brasilino¹; Paulo Breno Lopes de Oliveira²;
Michelly Azevedo Cavalcante³; Jessye de Oliveira Barbosa⁴; Regina Kelly Guimarães⁵

¹Discente do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Católica de Quixadá;
E-mail: emanuela_melo@hotmail.com

²Docente do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Católica de Quixadá;
E-mail: reginakelly@unicatolicaquixada.edu.br

RESUMO

A segurança do paciente é definida como a redução do risco de danos desnecessários associados à atenção à saúde, até um mínimo aceitável, pois, considerando-se a complexidade de procedimentos e tratamentos, o potencial é real. O cuidado seguro resulta tanto de ações corretas dos profissionais de saúde, como de processos e sistemas adequados nas instituições e serviços, assim como de políticas governamentais regulatórias, exigindo um esforço coordenado e permanente. Dessa forma, os serviços de urgência/emergência, com o objetivo de diminuir a morbi-mortalidade e as sequelas incapacitantes, precisam garantir os elementos necessários para um sistema de atenção de urgência/emergência, considerando recursos humanos, infraestrutura, equipamentos e materiais, de modo a assegurar uma assistência integral, com qualidade adequada e contínua. Assim, estratégias buscam a incorporação de avanços terapêuticos, tecnológicos e gerenciais específicos, que viabilizem o acesso aos serviços de urgência/emergência hospitalar, com garantia de acolhimento da primeira atenção qualificada e resolutiva, e da estabilização das funções vitais. Portanto, o artigo tem por criar e implementar um panfleto informativo sobre a importância da qualidade dos registros na segurança do paciente assistido em unidade de pronto atendimento localizada no Município de Quixadá. Trata-se de uma pesquisa tecnológica, explicativa e descritiva, com abordagem quantitativa. A pesquisa foi realizada numa UPA localizada no Município de Quixadá. Os sujeitos da pesquisa foram todos os profissionais de saúde que estavam em atividade durante a visita do grupo. A visita aconteceu em novembro de 2016. Conclui-se a relevância desta temática e do uso de tecnologias na facilitação e qualidade dos cuidados prestados em serviços de saúde.

Palavras-chave: Segurança do paciente. Tecnologia do cuidado. Serviço de Urgência. Emergência.

INTRODUÇÃO

A segurança do paciente é definida como a redução do risco de danos desnecessários associados à atenção à saúde, até um mínimo aceitável, pois, considerando-se a complexidade de procedimentos e tratamentos, o potencial é real. Sendo assim, a segurança do paciente consiste em reduzir atos inseguros nos processos assistenciais e usar as melhores práticas descritas de forma a alcançar os melhores resultados possíveis para o paciente (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2014).

A portaria de nº 529, de 1 de abril de 2013 institui o Programa Nacional de Segurança ao Paciente (PNSP), onde tem por objetivo geral contribuir para a qualificação do cuidado em saúde em todos os estabelecimentos de saúde do território nacional. Define como prioridade a

redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado ao cuidado de saúde (BRASIL, 2013).

O cuidado seguro resulta tanto de ações corretas dos profissionais de saúde, como de processos e sistemas adequados nas instituições e serviços, assim como de políticos governamentais regulatórios, exigindo um esforço coordenado e permanente. A preocupação com a segurança já se mostra implícita no modelo brasileiro de atenção à saúde, que é “pautado na defesa da vida” (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2009). Dentre os cuidados necessários a essa segurança, estão os registros em prontuários. O registro correto garante ao paciente uma qualidade na assistência continuada, e ao profissional um respaldo legal. A ação de registrar faz parte das boas práticas de saúde, onde melhora a comunicação entre a equipe, e auxilia numa recuperação segura e mais rápida dos pacientes.

As Unidades de Pronto Atendimento (UPA) são um dos serviços de saúde que fazem parte das redes de atenção à saúde e locais em que os profissionais de saúde exercem seus cuidados de forma mediata e/ou imediata, sendo necessários, posteriormente, todos os registros das informações pelo médico, enfermeiro e técnicos de enfermagem, dentre outros. O que acontece na maioria das vezes, pelo grande número de procedimentos desempenhados a vários pacientes, rotatividade elevada dos usuários que procuram o serviço, agilidade para execução das ações, essas informações ficam ausentes nos prontuários. Estas unidades funcionam 24h por dia e são estruturas de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e as portas de urgência hospitalares, onde em conjunto com estas compõe uma rede organizada de Atenção às Urgências. O objetivo é diminuir as filas nos prontos-socorros dos hospitais, evitando que casos que possam ser resolvidos nas UPAs, ou unidades básicas de saúde, sejam encaminhados para as unidades hospitalares (BRASIL, 2003).

Dessa forma, os serviços de urgência/emergência, com o objetivo de diminuir a morbimortalidade e as sequelas incapacitantes, precisam garantir os elementos necessários para um sistema de atenção de urgência/emergência, considerando recursos humanos, infraestrutura, equipamentos e materiais, de modo a assegurar uma assistência integral, com qualidade adequada e contínua. Assim, estratégias buscam a incorporação de avanços terapêuticos, tecnológicos e gerenciais específicos, que viabilizem o acesso aos serviços de urgência/emergência hospitalar, com garantia de acolhimento da primeira atenção qualificada e resolutiva, e da estabilização das funções vitais (BRASIL, 2008).

O trabalho em saúde pode ser visto a partir da existência de três recursos, como forma de ilustrar o conjunto tecnológico utilizado na assistência. No primeiro se encontram os instrumentos, no segundo, o conhecimento técnico estruturado e, no terceiro, as relações construídas entre sujeitos que só têm materialidade em agir (SILVA; LOURO, 2010). As tecnologias em saúde são explícitas em três categorias estreitamente interligadas e presentes no agir da enfermagem, tais como: tecnologia dura representada pelos equipamentos e aparelhos permanentes e suas normas; leve-dura incluindo o conhecimento estruturado nas disciplinas presentes na saúde, a exemplo da clínica médica, epidemiológica, entre outras, e a leve que representa o processo de comunicação, das relações e vínculos (WESTIN et al., 2012).

O interesse por esta pesquisa surgiu a partir das pequenas observações realizadas ao se deparar com os prontuários dos pacientes dos serviços de saúde de nosso município, despertando o interesse em discutir sobre a importância da qualidade do registro correto para a segurança do paciente assistido em uma UPA, apresentando subsídios para melhor compreensão do assunto, tendo como objetivo o preenchimento correto de informações para um registro seguro e confiável. O trabalho se torna relevante, pois vai descrever e promover uma série de informações sobre o registro correto das informações do paciente abordando desde a identificação do paciente aos protocolos de transferência, alta ou óbito, visando assim enriquecer o conhecimento da equipe de enfermagem responsável por fazer esse registro.

Portanto, o artigo tem por criar e implementar um panfleto informativo sobre a importância da qualidade dos registros na segurança do paciente assistido em unidade de pronto atendimento localizada no Município de Quixadá.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa tecnológica, explicativa e descritiva, com abordagem quantitativa. A pesquisa tecnológica tem como uma de suas principais características o desenvolvimento de novas tecnologias e conhecimentos resultantes do processo de pesquisa (GARCES, 2010). Segundo Gil (2008), a pesquisa explicativa tem como objetivo primordial identificar fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência de fenômenos.

A pesquisa foi realizada numa UPA localizada no Município de Quixadá. A UPA de Quixadá foi inaugurada pelo então governador Cid Gomes na manhã do dia 28.02.2014, fica localizada no planalto Renascer e conta com dois médicos plantonistas, dois enfermeiros plantonistas, três técnicos de enfermagem e um assistente social. A estrutura dispõe de uma sala de espera, sala de classificação de riscos, rouparia, almoxarifado, consultório médico, consultório pediátrico, sala de ECG, sutura, raio x, sala de curta duração, sala de lavagem e descontaminação, sala de armazenagem, laboratório (onde é feita a medicação e a nebulização), vestuário feminino (repouso da equipe de enfermagem), farmácia satélite, copa, repouso médico, observação pediátrica e adulto, morgue, sala vermelha, depósito de material de limpeza e entrada de urgência.

Os sujeitos da pesquisa foram todos os profissionais de saúde que estavam em atividade durante a visita do grupo.

A visita aconteceu em novembro de 2016. A pesquisa aconteceu em duas etapas. Inicialmente foi feita a criação do panfleto a partir de estudos realizados por toda a equipe aos protocolos do Ministério da Saúde sobre Segurança do Paciente. Segundo, o panfleto foi montado de forma objetiva e bastante informativa com o mínimo de texto possível. Por fim, foi realizada 01 visita ao serviço de modo que todos os profissionais recebessem o panfleto e uma explicação suscita pelos integrantes da equipe.

Em seguida, o grupo se reuniu para descrever as experiências vivenciadas em cada etapa, desde a confecção do panfleto até a sua implementação, fazendo-se uma discussão com a literatura que retrata o assunto.

Os princípios éticos indispensáveis à pesquisa com seres humanos, como: respeito pela dignidade humana, direito à autonomia, justiça, não maleficência e beneficência terão prioridade neste estudo, atendendo assim às exigências da Resolução 466/12 (BRASIL, 2012), que traça as diretrizes e normas regulamentadoras para a pesquisa envolvendo seres humanos. Para realização da pesquisa, foi elaborado um Termo de Anuência, sendo assinado pelo diretor da unidade.

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

CRIAÇÃO DO PANFLETO

Inicialmente, o grupo se reuniu para pensar na temática a ser abordada no panfleto educativo. Após discussões, o grupo chegou à conclusão de se trabalhar a temática segurança do paciente em um serviço de urgência e emergência.

O aprofundamento sobre o tema segurança do paciente mostra a questão da cultura de segurança, que por sua vez é conhecida como o resultado das atitudes, percepções e competências, de padrões do comportamento e valores de uma equipe, que possivelmente irá

determinar o compromisso, o estilo e a competência de uma organização de saúde, e por uma gestão de segurança (SEXTON et al., 2006).

Dessa forma, os serviços de urgência/emergência, em especial as unidades de pronto atendimento (UPAs) com o objetivo de diminuir a morbi-mortalidade e as sequelas incapacitantes por eventos adversos por erros na prescrição, uso ou administração de medicamentos, precisam garantir os elementos necessários para um sistema de atenção de urgência/emergência, considerando recursos humanos, infraestrutura, equipamentos e materiais, de modo a assegurar uma assistência integral, com qualidade adequada e segura. Assim, estratégias de segurança do paciente buscam a incorporação de avanços terapêuticos, tecnológicos e gerenciais específicos como a elaboração de protocolos (BRASIL, 2008).

Num segundo momento, após leitura extensa de material que retratava a segurança do paciente como manuais, portarias e protocolos, pensou-se em elaborar um panfleto educativo abordando essa temática de forma bastante objetiva e que poderia facilitar o cuidado dos profissionais de saúde, melhorando a qualidade da assistência da equipe multiprofissional que atua em serviços de urgência e emergência.

Atualmente, no campo da saúde, conta-se com um aparato tecnológico bem mais moderno que em outros períodos na história. Diante dessa modernização, cabe ao profissional de saúde utilizar-se desses novos artifícios como forma de otimizar sua assistência, inovando e aprofundando sua prática, tornando-a ao mesmo tempo mais humanizada. O uso da tecnologia na prática dos profissionais de saúde vem sendo empregado como uma ferramenta auxiliadora no processo de cuidar, visto que dinamiza a assistência tornando, por vezes, o cuidar mais eficaz. As tecnologias podem e devem ser utilizadas em todos os níveis de assistência, para diferentes públicos, tendo como objetivo primordial a promoção da saúde dos envolvidos. Ao se refletir sobre o uso de tecnologias na perspectiva do cuidar, verifica-se o quão importante é a capacidade humana em buscar inovações capazes de modificar seu cotidiano visando uma melhor qualidade de vida e uma maior realização profissional (SOUSA, 2011).

O uso de tecnologias também pode contribuir para melhorar o cotidiano dos profissionais de saúde, disponibilizando informações e potencializando a aquisição de conhecimentos na educação permanente deste profissional (FONSECA et al., 2011). A tecnologia enriquece a prática assistencial no momento em que vislumbra uma harmoniosa integração entre avanço científico e humanização. Portanto, torna-se importante que os profissionais de saúde busquem constantes atualizações em decorrência de inúmeras mudanças e avanços no contexto tecnológico, como forma de possibilitar o uso da tecnologia mais adequada frente as suas práticas assistenciais.

Num terceiro momento, procedeu-se a confecção do material em gráfica pelo grupo, sendo baseado nos manuais, protocolos e portarias do MS que retratam a segurança do paciente (Figura 1). O panfleto era formulado com as seguintes informações: 1- Identificação do paciente em todos os documentos. 2- Prescrição médica completa. 3- Evolução médica diária. 4- Evolução da equipe de enfermagem em todos os turnos. 5- Resultados de exames laboratoriais no prontuário. 6- Registro completo dos sinais vitais no prontuário.

A segurança do paciente é definida como a redução, minimamente aceitável, do risco de dano desnecessário ao paciente, sendo associado ao cuidado de saúde (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2009). A Organização Mundial de Saúde (OMS) e vários órgãos internacionais tiveram a ação de lançar campanhas, estratégias e desafios voltados para a redução de riscos e de danos nos cuidados à saúde, dentre eles, os seis protocolos para trabalhar eficazmente esta temática (BRASIL, 2013). No estudo, foi dado uma maior ênfase ao protocolo de identificação do paciente e o protocolo de segurança, uso e administração de medicamentos, tanto na confecção, como durante a implementação do panfleto.

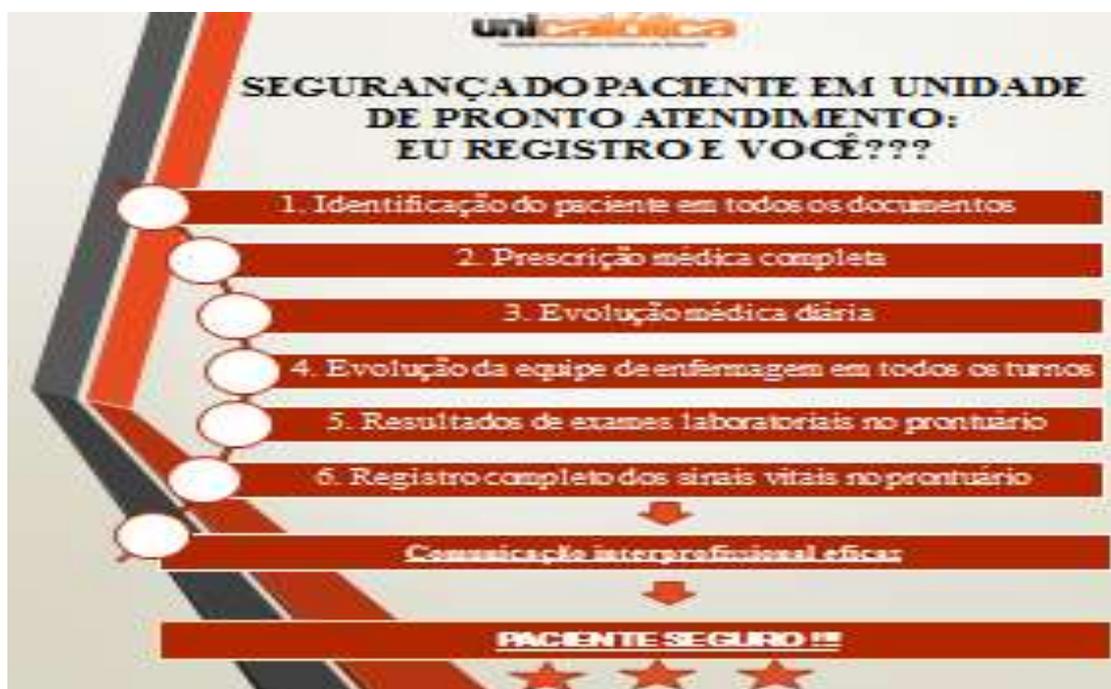
A identificação correta do paciente é o processo que assegura ao paciente que a ele é destinado determinado tipo de procedimento ou tratamento, assim prevenindo a ocorrência de

principais erros e enganos que possam lesar sua saúde. Os erros de mais comuns na identificação do paciente podem acontecer, desde a admissão até a alta do serviço, em todas as fases do diagnóstico e do tratamento. Alguns fatores podem fomentar os riscos na identificação do paciente como: mudanças de leito, estado de consciência do paciente, setor ou profissional dentro da instituição e outras circunstâncias no ambiente. A fundamental finalidade deste protocolo é garantir a correta identificação do paciente, com o propósito de reduzir a ocorrência de incidentes. O processo de identificação do paciente deve assegurar que o cuidado seja prestado à pessoa para a qual se destina (BRASIL, 2013).

O protocolo de segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos foi elaborado pelo o Ministério da Saúde e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) com a finalidade de promover práticas seguras no uso de medicamentos em estabelecimentos de saúde. O uso seguro de medicamentos tem como definição a inexistência de injúria acidental ou evitável durante o uso de medicamentos. Com a utilização segura inclui atividades de prevenção e minimização dos danos provocados por eventos adversos que resultam do processo de uso dos medicamentos (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2011).

Após elaboração do material, a orientadora do trabalho elaborou um ofício direcionado à diretora administrativa da UPA de Quixadá, acordando o momento mais oportuno para realização da visita pelo grupo. O ofício abordava o objetivo geral da atividade, assim como os benefícios da proposta educativa. Após aprovação pela diretoria administrativa, procedeu-se à implementação do panfleto.

Figura 1: Panfleto educativo: Segurança do paciente em Unidade de Pronto-Atendimento: eu registro e você? Quixadá-Ceará, 2016.



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

IMPLEMENTAÇÃO DO PANFLETO

A implementação do estudo foi realizada no dia oito de novembro de 2016, por meio de uma visita realizada pelo grupo à UPA, localizada num bairro periférico do Município de Quixadá.

O objetivo da visita foi a entregar o panfleto educativo a todos os colaboradores da unidade, em especial à equipe de saúde, explicando de forma breve a temática, assim como, esclarecendo dúvidas e questionamento, no momento em que o panfleto era entregue.

Ao chegar à unidade, foram abordadas, inicialmente, as duas recepcionistas. Em seguida, procedeu-se a visita nos setores de cuidados assistenciais, onde foram abordadas três técnicas de enfermagem, duas enfermeiras e um médico, que se encontravam de plantão, no momento da visita.

Como dito anteriormente, o panfleto era formulado com as seguintes informações: 1- Identificação do paciente em todos os documentos. 2- Prescrição médica completa. 3- Evolução médica diária. 4- Evolução da equipe de enfermagem em todos os turnos. 5- Resultados de exames laboratoriais no prontuário. 6- Registro completo dos sinais vitais no prontuário. Enfatizava-se, a todo momento, para os colaboradores, a importância de se realizar o registro rotineiro e com qualidade dessas informações.

Os registros dos profissionais de saúde nos prontuários são conhecidos como documentos legais e permanentes de informações importantes para o gerenciamento do cuidado de saúde de um paciente. As anotações consistem em um dos principais meios de comunicação entre a equipe de saúde e estão diretamente relacionadas com a segurança e a qualidade da assistência prestada, pois além de indicar as ações, procedimentos e orientações prestadas aos pacientes, possibilitam informações para sua continuidade e planejamento de acordo com as suas necessidades (ITO et al., 2011; FERNANDES et al., 2010).

Com base nisso, os registros dos profissionais são partes complementares do sistema de informações em saúde, devem ser realizados com objetivo de fornecer informações sobre o estado geral do paciente, proporcionar a comunicação entre a equipe de saúde e a equipe multiprofissional, assegurar a continuidade da assistência nas 24 horas, retratar o atendimento prestado, adotar legalmente o trabalho do profissional, e conceder a continuidade da assistência (WANG; HAILLEY; YU, 2011).

O prontuário do paciente é um documental padronizado, organizado e sucinto, relativo ao registro dos cuidados prestados ao paciente, por todos os profissionais envolvidos na assistência. Com intuito de uma assistência de qualidade, o profissional de saúde precisa de acesso a informações corretas, organizadas, seguras, completas e disponíveis. Tem a finalidade de atender às legislações vigentes, garantir a continuidade da assistência, a segurança do paciente, a segurança dos profissionais, ensino e pesquisa e auditoria (CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM, 2009).

Conforme o que já foi dito, é de extrema importância manter a qualidade da assistência e a comunicação entre a equipe de saúde, pois existem informações que não podem deixar de ser registradas corretamente, como na admissão do paciente, é necessário conter as seguintes informações sobre o paciente como o nome completo do paciente, data e hora da admissão, condições de chegada (deambulando, em maca, cadeira de rodas, etc.), presença de acompanhante ou responsável, condições de higiene, queixas relacionadas ao motivo da internação, procedimentos e cuidados realizados, conforme prescrição ou rotina institucional, medição de sinais vitais, punção de acesso venoso, coleta de exames e orientações prestadas (CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM, 2009).

CONCLUSÕES

Levando-se em conta o que foi observado, é imprescindível que todos se conscientizem de que a segurança do paciente durante o registro é de suma importância para que não ocorram erros durante a assistência. A criação do panfleto educativo elaborado ajuda de forma positiva na conscientização dos profissionais, uma vez que voltam a ter como prioridade de atendimento um registro de boa qualidade.

Explorar o contexto, mostrar ao público alvo a importância desta assistência é construir uma ponte entre o paciente, o profissional, e a saúde de qualidade, não só em UPA, mas também em outros campos de pronto atendimento O trabalho foi uma forma de conscientizar os profissionais que, muitas vezes, trabalham de forma mecânica, esquecendo o valor que tem o registro correto do paciente, para se obter um atendimento de boa qualidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério da Saúde. **Política nacional de atenção às urgências / Ministério da Saúde.** – Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Portaria GM nº. 2.922, 2 de dezembro de 2008.** Estabelece diretrizes para organização das redes loco-regionais de atenção integral às urgências. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. **Resolução nº 358/09, dispõe sobre o processo de enfermagem nas Instituições de Saúde Brasileiras.** Rio de Janeiro: COFEn; 2009. [Citado em 17 ago. 2015].

FERNANDES, A.P; VANCINI, C.R; CORHS, F.M; MOREIRA, R.S.L. Qualidade das anotações de enfermagem relacionadas à ressuscitação cardiopulmonar comparadas ao modelo Utstein. **Acta Paul Enferm**, v. 23, n.6, p. 757-63, 2010.

GARCES, S. B. B. **Classificação e Tipos de Pesquisas.** Universidade de Cruz Alta – Unicruz, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ITO, E. E.; SANTOS, M. A. M.; GAZZI, O.; MARTINS, S. A. S.; MANENTI, A. S.; RODRIGUES, V. A. **Anotação de Enfermagem: Reflexo do cuidado.** São Paulo: Martinari, 2011.

PEDREIRA, M. L. G. Enfermagem para a segurança do paciente. **Acta Paul. Enferm.** 2009, 22 (4).

REBRAENSP. **Acordos Básicos de Cooperação na Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente.** São Paulo, SP: Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente, 2009.

SILVA, Roberto Carlos Lyra da; LOURO, Thiago Quinellato. A incorporação das tecnologias duras no cuidado de enfermagem em terapia intensiva e o desenvolvimento do discurso da humanização. **Revista de enfermagem UFPE Online.** Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p. 1557-1564, jul./set. 2010.

WANG, N.; HAILEY, D.; YU, P. Quality of nursing documentation and approaches to its evaluation: a mixed-method systematic review. **J Adv Nurs.** v. 67, n. 9, p. 1858-75. 2011

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **The Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety.** [Internet]. 2009. [cited 2014 Oct 18]; Available from: <<http://www.who.int/patientsafety/taxonomy/en/>>.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **Marco conceptual de la classificacion internacional para la seguridad del paciente Version 1.1.** Informe técnico definitivo. Geneva: WHO; 2009.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Estrutura conceitual da Classificação Internacional Sobre Segurança do Doente.** Relatório Técnico Final. Direção Geral da Saúde. 2011; 142p.

WESTIN, Úrsula Marcondes et al. **Ciência, tecnologia e inovação e a pesquisa científica em saúde.** In: XIII Congresso Brasileiro em Informática em Saúde – CBIS, 2012.