

# O papel do paciente

Maria Clara Padoveze  
Escola de Enfermagem da USP

# Processo de cuidar

Diferente de outras profissões, o objeto de trabalho do Profissional de Assistência a Saúde (PAS) é o Outro

Limiar contínuo de autonomia no processo de cuidar entre os protocolos e a decisão para cada paciente e situação

# Aspectos conceituais

- Paciente
- Usuário
- Consumidor
- Cliente
- Indivíduo
- Binômio mãe-criança
- Binômio indivíduo-família

# Aspectos conceituais

## Participação do paciente:

- *Patient collaboration*
- *Patient involvement*
- *Partnership*
- *Patient empowerment*
- *Patient centered-care*

- **colaboração**
- **envolvimento**
- **parceria**
- **empoderamento**
- **cuidado centrado no paciente**

# Aspectos conceituais

Definição da US National Library of Medicine:

- “ *o envolvimento do paciente no processo de decisões referentes a aspectos de saúde.*”

# Modelo paternalista de relacionamento profissionais de saúde - paciente

- **Somente PAS são qualificados para diagnosticar e tratar doenças**
- **Todas as decisões recaem inteiramente no conhecimento do PAS**
- **O PAS é o guardião dos interesses do paciente e deve respeitar os princípios da beneficência**
- **O paciente é um receptor passivo do cuidado**

# Os pacientes querem participar?

- Câncer: 52% dos pacientes nos EUA preferiram deixar para o médico a decisão sobre a alternativa de um novo tratamento
- Tratamento clínico: 86% dos pacientes nos EUA preferiram decidir junto com o clínico



# Fatores que influenciam a participação do paciente

- Aceitação do novo papel
- Nível de conhecimento de saúde e conhecimento geral
- Confiança em sua própria capacidade
- Clareza do resultado desejado
- Tipo de doença
- Idade, sexo
- Nível socioeconômico
- Origem étnica
- Uso de medicina alternativa
- Especialidade profissional do PAS

# Obstáculos dos PAS para participação do paciente

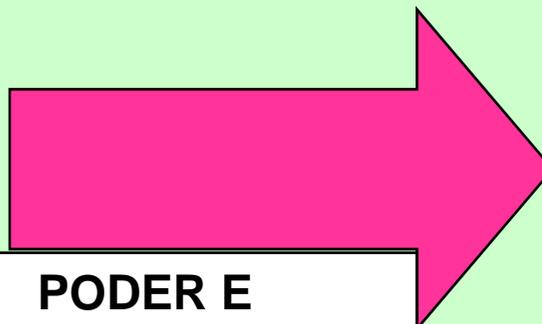
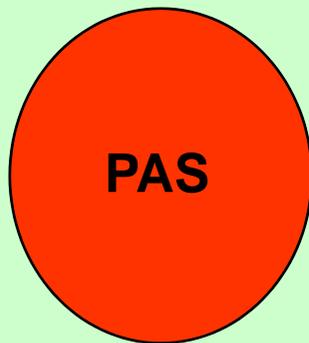
- **Ausência de aceitação do novo papel do paciente**
- **Desejo de manter o controle**
- **Tempo necessário para educar e responder ao paciente**
- **Tipo de doença**
- **Crenças pessoais**
- **Especialidade profissional do PAS**
- **Origem étnica**
- **Treinamento insuficiente para a participação do paciente**

# Os pacientes podem afetar a conduta dos PAS?

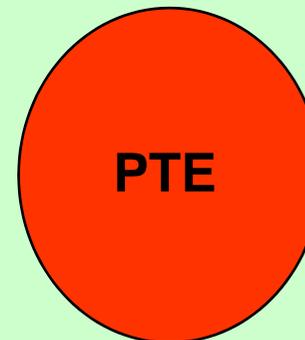
- Pacientes que solicitam prescrição: probabilidade 3x maior de recebê-la
- Pacientes que solicitam referência a especialistas: probabilidade 4x maior de recebê-la
- Solicitação de prescrição de antidepressivos: 76% dos que pediram x 31% dos que não pediram
- 20% dos médicos que acreditam que a paciente não tem direito a solicitar cesareana a menos que seja clinicamente necessário: permitiram este procedimento quando solicitado

**FATORES  
RELACIONADOS AO  
PAS**

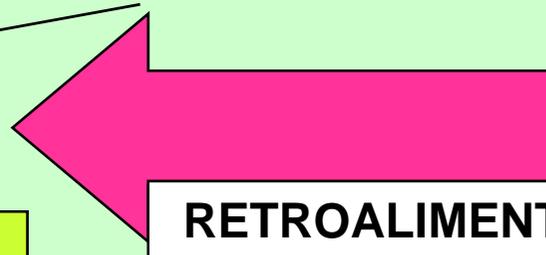
**FATORES  
RELACIONADOS AO  
PACIENTE**



**PODER E  
RESPONSABILIDADE  
COMPARTILHADA**



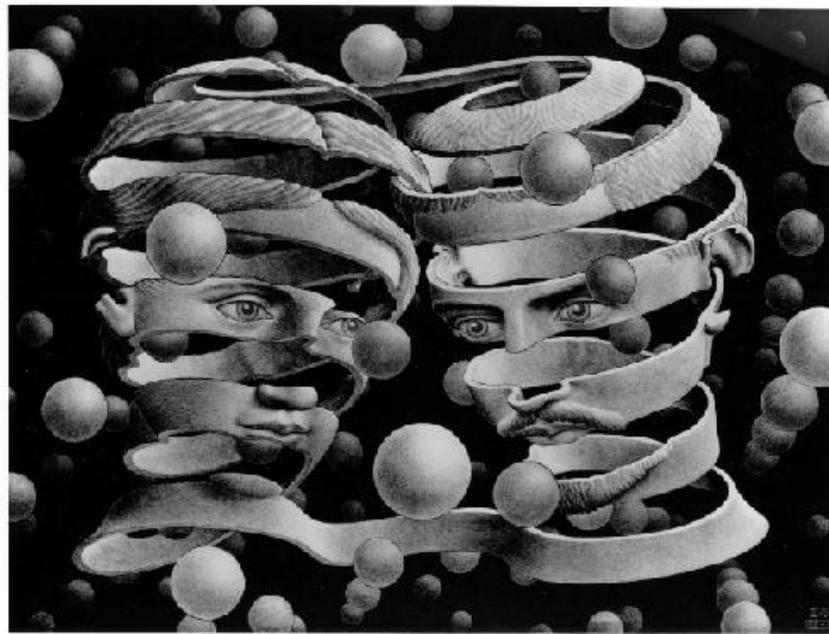
**COMUNICAÇÃO  
EFETIVA**



**RETROALIMENTAÇÃO**

Fonte: Longtin et al, 2010

# Requisitos para comunicação efetiva



- Transparência
- Educação
- Cordialidade
- Paciência
- Compreensão
- Empatia mútua

OMS:

## Paciente para Segurança do Paciente

**2004: lançamento do programa de segurança**

- **Segurança do paciente como uma prioridade de saúde pública**
- **Assegurar a perspectiva do paciente e seus familiares**
- **Sistema de saúde centrado no paciente**



# Patients for Patient Safety

- Patient safety
- Research
- Campaigns
- Education & training
- Implementing change
- Patient engagement
- Information centre
- News and events

Patients for Patient Safety (PFPS) emphasizes the central role patients and consumers can play in efforts to improve the quality and safety of health care around the world. PFPS works with a global network of patients, consumers, caregivers, and consumer organizations to support patient involvement in patient safety programmes, both within countries and in the global programmes of WHO Patient Safety. The ultimate purpose is to improve health-care safety in all health-care settings throughout the world by involving consumers and patients as partners.

### Patients for Patient Safety Champions



Our latest PFPS Initiative

### About us

- WHO Patient Safety
- The PFPS team

### Background

- How patient engagement became a priority
- Frequently asked questions

### PFPS News

PFPS News - November 2010 pdf, 571kb

[Text only](#) / [Larger text](#) / [Smaller text](#)



the charity for patient safety and justice

Search:

- About us
- Get help & advice
- Campaigns
- Share experience**
- Conferences & events

- ▼ Patients for Patient Safety Project
- ▶ Input to Consultations
- ▶ Discussion Forum
- ▶ Research
- ▶ Friends of AvMA
- ▶ AvMA home page

## Patients for Patient Safety Project

### Patient Safety Champions for England and Wales

The 'Patients for Patient Safety' project was jointly managed by AvMA in partnership with the National Patient Safety Agency between April 2009 and March 2010. The project recruited and supported patients for patient safety 'champions' across England and Wales to strengthen the patient voice in patient safety. For the evaluation of the project click [here](#).

From 1st April 2010 the project is being managed in-house by the NPSA itself. Any queries about the project should be directed to the NPSA. Contact: [emma.forbes@npsa.nhs.uk](mailto:emma.forbes@npsa.nhs.uk)

Note: the patients for patient safety champions and other patients and patients' organisations remain part of the wider network of individuals and organisations with whom AvMA works and will continue to receive relevant information from us.

- Support us
- Find a solicitor



Contact Français

What are you searching for?



Every patient experience should be safe

HOME ABOUT RESOURCES MEMBERSHIP

> Home

Patients for Patient Safety Canada



Printer Friendly Online Store Email to a Friend Get Updates





Consumers Advancing Patient Safety envisions a partnership between consumers and providers to create global healthcare systems that are safe, compassionate and just.



[New Users](#) | [Log In](#)

[Contact Us](#)

May 18, 2011

- [Home](#)
- [Become a Member](#)
- [Share your Story](#)
- [Make a Donation](#)
- [Programs](#)
- [Resources](#)
- [Calendar](#)
- [News](#)
- [About Us](#)
- [Contact Us](#)
- [Search](#)

Search the site



[Get Involved](#)

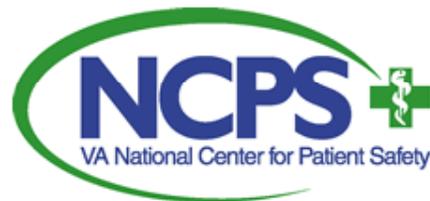


**New Article  
 Authored by  
 CAPS Research  
 Team Published in  
*Qualitative Health***

**Workshops now being offered to  
 communities and health systems  
 across the country.**

**DOWNLOAD BROCHURE**





About Us:

The NCPS was established in 1999 to develop and nurture a culture of safety throughout the Veterans Health Administration. Our goal is the nationwide reduction and prevention of inadvertent harm to patients as a result of their care. Patient safety managers at 153 VA hospitals and patient safety officers at 21 VA



Veterans Health Administration

Office of Quality

regional headquarters participate in the program.

The primary intended audience for our public Web site is health care professionals and health care administrators.

We encourage veterans and the general public to explore our site, especially the Patient Safety for Patients section, and familiarize themselves with patient safety issues and the wide range of actions VA has taken to improve patient safety.

Search for:  Search this site

**Patient Safety for Patients**

- [Patient Safety - Get Involved!](#)
- [Tips & Tools](#)
- [Sources for More Information](#)
- [Final Thoughts](#)

**Alerts and Advisories**

- [Calendar Year 2011](#)
- [Calendar Year 2010](#)
- [Previous Years](#)

[list of links for Top Requests](#)

**Culture Change: Prevention, not Punishment**

- [VA's Approach to Patient Safety](#)
- [Our Organization](#)
- [Root Cause Analysis](#)

# Reflexões

As vozes dos pacientes e suas famílias que sofreram com **danos preveníveis** é uma força motivacional poderosa para profissionais da saúde em todo o mundo, os quais desejam, primeiramente, não causar dano.”

*“The voice of patients and families who have suffered preventable medical injury is a powerful motivational force for health-care providers across the globe who wish, first, to do no harm.”*

# Princípios da participação do paciente

- **Experiência do cuidado é mais segura quando o paciente é envolvido**
- **Questionando e sendo envolvido aumenta a sensação de segurança**
- **Requer educação contínua para a comunicação efetiva**
- **Todos tem participação na segurança do paciente e serão beneficiados pelo seu sucesso**

# **Posição:**

## **Vítima *versus* Participante**

### **Vítima**

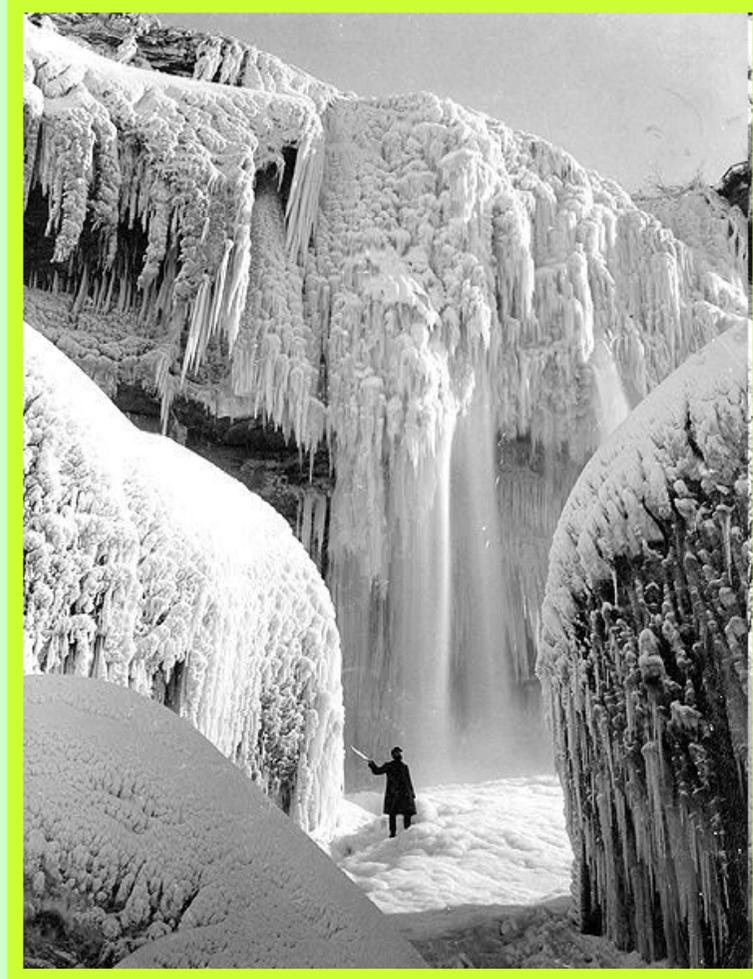
- Pouco efeito na prevenção do dano
- Aumenta a distância entre o PAS e o PTE
- Cria medo dos PAS que poderiam estar mais engajados na segurança

### **Participante**

- Atua na prevenção do dano
- Aproxima
- Dá segurança para o PAS

# Após acidentes...

- Parede de silêncio
- Notificação do dano é percebida como:
  - Ameaça
  - Ausência de base científica
  - Não traz contribuições



# Ações preventivas

- **Criar canais de comunicação efetiva com grupos de pacientes**
- **Educar o público sobre o sistema de saúde e riscos**
- **Monitorar e divulgar a monitorização de acidentes (ação pró-ativa) como uma forma de aprendizado para o sistema**
- **Disseminar pesquisa para soluções de prevenção**

**Como o paciente pode  
contribuir?**

# Ações coletivas

- **Participar nas instâncias colegiadas de saúde**
- **Participar em associações para comunicação efetiva com serviços de saúde**
- **Contribuir com ações educativas em saúde**

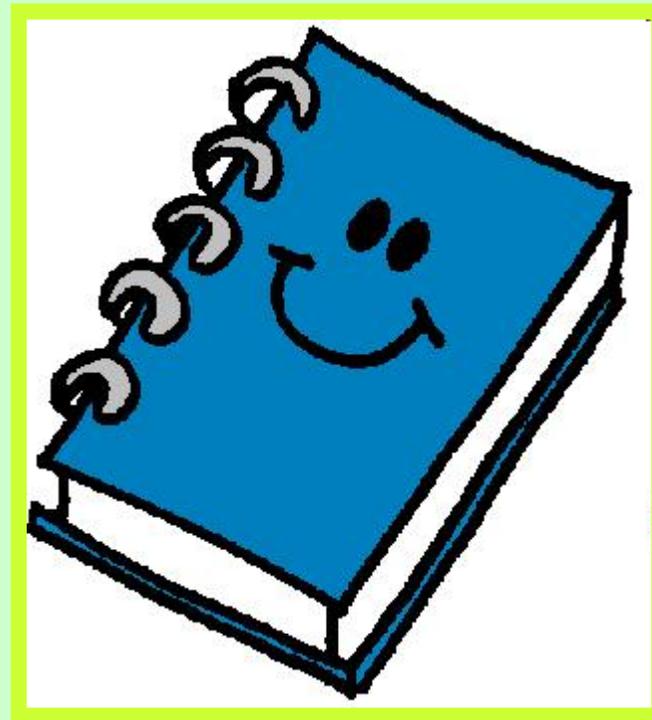
# **Ações individuais**

**Tornar-se um usuário mais informado do sistema de saúde:**

- **Conhecer melhor a doença**
- **Buscar opções de planos de tratamento**
- **Escolher médicos, clínicas, farmácias e hospitais com experiência no tipo de tratamento a ser utilizado**
- **Questionar os médicos, enfermeiros, farmacêuticos e coordenadores dos planos de saúde**

# Ações individuais

- Registro histórico
- História médica escrita:
  - Medicamentos
  - Diagnósticos
  - Imunização
  - Alergia
  - Hospitalização
  - Regime alimentar prescrito
- Registrar nomes e telefones de médicos, clínicas e farmácias que o atenderam para rápida referência quando necessário



# Ações individuais

- **Trabalhar como um time com os PAS**
- **Compartilhar:**
  - sua história de saúde com o time
  - informações atualizadas sobre o cuidado que está recebendo com o time
- **Certificar-se de que entendeu o tratamento que está sendo recebido. Questionar o que não ficou muito claro.**
- **Prestar atenção. Se algo parece que não está bem, avisar ao PAS.**
- **Discutir preocupações a respeito de segurança como time de PAS.**

# Ações individuais

- **Envolver um membro da família ou amigo no cuidado**
- **Se não estiver em condições de participar completamente do cuidado: solicitar ajuda:**
  - **nos registros, questões, instruções, sugerir as suas preferências**

# Ações individuais

- **Seguir o tratamento planejado**
- **Certificar de que recebeu instruções escritas e verbais e que pode compreender.**
- **Tomar medicações exatamente como prescritas**
- **Usar os equipamentos médicos domiciliares exatamente como instruído.**
- **Relatar qualquer anormalidade ao PAS.**

# Ações individuais

**Planejar a cirurgia (se possível):**

- **Informar-se sobre o tratamento**
- **Informar diabetes, discutir o controle de glicemia antes, durante e após a estada no hospital**
- **Se estiver com sobrepeso: perder peso irá reduzir o risco de infecção**
- **Se for fumante: parar o fumo – reduz risco de infecção e melhora capacidade de cicatrização e em suportar o pós-cirúrgico e**

# Ações individuais

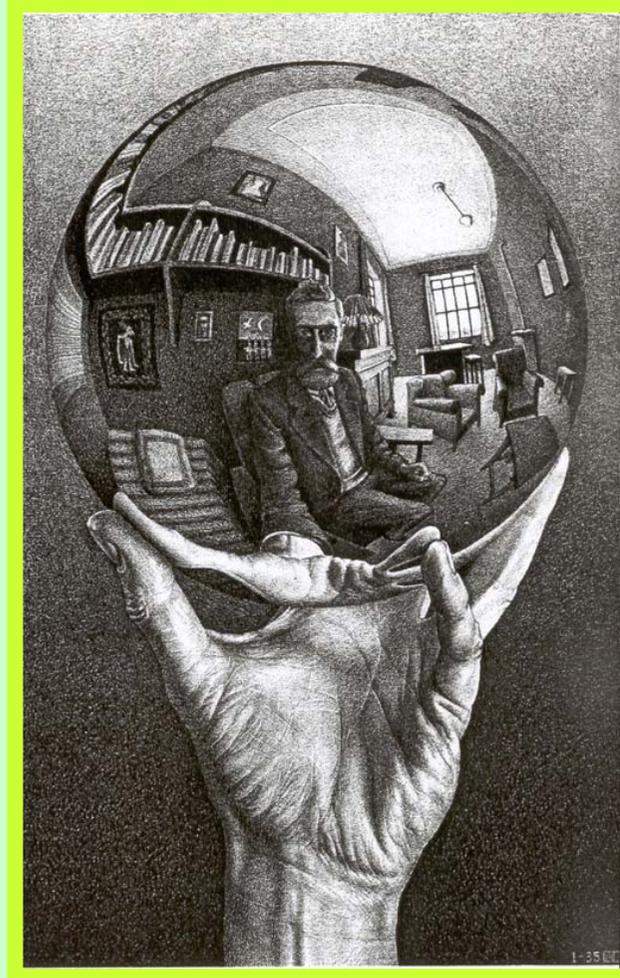
- **Lavar suas mãos**
- **Solicitar aos profissionais para lavar as mãos**
- **Manter o cateter e pele em torno limpos e secos. Comunicar imediatamente se perder o curativo.**
- **Comunicar se o curativo cirúrgico estiver sujo ou descolando.**
- **Comunicar se drenos estiverem se deslocando**
- **Seguir cuidadosamente as orientações para exercícios respiratórios e a saída da cama**

# Ações individuais

- **Se possível, solicitar a familiares e amigos não visitarem se estiverem doentes**
- **Evitar tocar olhos, nariz e boca**
- **Ficar em casa quando estiver doente e limitar o contato com outros**
- **Cobrir nariz e boca com papel quando tossir ou espirrar, jogue fora após.**
- **Vacinar-se anualmente contra gripe**

# Vida e Saúde

- Todos os indivíduos vivenciam situações de saúde
- O cuidado à saúde é uma condição universal
- Assim, o PAS é também paciente, usuário, consumidor



# A vida se resume em 4 frascos...

*Então, vamos  
aproveitar bem,  
porque já  
estamos no  
terceiro!*



# Bibliografias

- NSPF. National Safety Patient Foundation. What you can do to make healthcare safer: a consumer fact sheet. Boston, MA. 2003-2008. Disponível em [www.npsf.org](http://www.npsf.org) [acesso em 18/05/11]
- NSPF. National Safety Patient Foundation. Preventing Infections in the Hospital – What you can do: a consumer fact sheet. Boston, MA. 2003-2008. Disponível em [www.npsf.org](http://www.npsf.org) [acesso em 18/05/11]
- NCPS. National Center for Patient Safety. United States Department of Veterans Affairs. Infection: Don't Pass It On. Disponível em: <http://www.publichealth.va.gov/infectiondontpassiton> [acesso em 18/05/11]
- WHO. World Health Organization. **Patients for Patient Safety – Statement of Case. How patient engagement became a priority.** Disponível em: [http://www.who.int/patientsafety/patients\\_for\\_patient/statement/en/index.html](http://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/statement/en/index.html) [acesso em 18/05/2011]
- Longtin Y et al. Patient participation current knowledge na applicability to patient safety. Mayo Clinic Proceeding, 2010.