

Disclosure: participação de usuários E sua rede de apoio social na Ocorrência de eventos adversos

Haline Fernanda Canelada^{1,6}, Cleice Daiana Levorato^{2,6}, Mariana Cândida Laurindo^{3,6}, Danilo Arruda de Souza^{4,6}, Tales Rubens de Nadai^{5,6}

¹Assistente Social, Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), ²Assistente Social, Coordenadora Multiprofissional, ³Enfermeira Gerente de Qualidade, ⁴Diretor de Atenção à Saúde, ⁵Diretor Geral, ⁶Hospital Estadual Américo Brasiliense.

Resumo

A assistência à saúde via Sistema Único de Saúde (SUS) é comumente marcada por relações burocratizadas e de descaso com a população. No modelo de cuidado utilizado em muitos hospitais brasileiros, a exclusão do usuário e de sua rede de apoio social no processo de tratamento consolidou-se como uma prática cotidiana, principalmente no que tange a falta de uma comunicação clara e inclusiva entre os mesmos, profissionais e gestores. A fim de minimizar estes entraves, têm-se utilizado novos arranjos nos processos de trabalho, que fortalecidos pela Política Nacional de Humanização (PNH), propiciam relações mais horizontais e democráticas culminando em um cuidado compartilhado. Uma das premissas para a mudança desta cultura é a existência de uma comunicação aberta e transparente entre o serviço de saúde, seus usuários e sua rede de apoio social. Sob esta perspectiva, a implantação do projeto *disclosure* no Hospital Estadual Américo Brasiliense (HEAB) reconhece e informa ao usuário a ocorrência de um evento adverso a fim de diminuir os ruídos na comunicação, proporcionando maior transparência no atendimento público de saúde.

Palavras-chave: comunicação, humanização, eventos adversos, equipe multiprofissional

Introdução

O atendimento oferecido pelo SUS é caracterizado por relações burocratizadas atreladas a uma comunicação que exclui os usuários e sua rede de apoio social do processo de tratamento. Visando reduzir estes entraves já enraizados, a política de humanização surge com o objetivo de minimizar a fragilidade da cogestão e promover a garantia de direitos dos usuários, reforçando o protagonismo em saúde.

Neste sentido, propõe uma reformulação no fazer cotidiano dos serviços de saúde, na tentativa de

horizontalizar as decisões de modo mais democrático e inclusivo dando voz aos usuários e sua rede de apoio social durante o período de seu tratamento de saúde. (BRASIL, 2004)

Ante o exposto e tendo em vista assegurar ao usuário o direito de receber informações claras e precisas sobre seu diagnóstico e tratamento torna-se imprescindível existir uma boa comunicação entre o serviço de saúde, usuários e sua rede de apoio social, principalmente na ocorrência de um Evento¹; Considera-se que a ausência de

¹ Por Evento compreende-se um fato que acontece ou envolve um usuário, sendo o Evento Adverso (EA) um incidente que

explicações após um Evento Adverso (EA), por exemplo, pode suscitar um nível de insegurança para a população usuária, resultando em uma avaliação negativa do serviço, já que a ausência de explicações após um evento adverso é causa relevante de processo judicial e uma fonte de insegurança para os usuários. Assim, uma das estratégias a serem adotadas no HEAB para apassivar esta situação é o *Processo Disclosure*², o qual visa reconhecer e informar o usuário a ocorrência de um evento adverso propiciando a confiabilidade no sistema de saúde.

A metodologia do processo traz em seu escopo de trabalho a informação acerca do evento, suas causas e planejamento das ações de melhoria, sendo toda essa dinâmica realizada através de uma explicação honesta, transparente e com comprometimento na continuidade do cuidado. O processo de *disclosure* inclui, além do suporte para o usuário e familiares, a preocupação e assistência aos profissionais de saúde envolvidos nos eventos. Com estas estratégias busca-se ao fim ampliar o grau de transversalidade na instituição, aproximando o profissional do usuário.

Justificativa

O HEAB preocupado com a qualidade e implementação de boas práticas voltadas à segurança dos usuários considera que o desenvolvimento de um projeto com foco no processo que envolve um EA e uma

comunicação adequada entre os envolvidos é uma estratégia que pode propiciar a melhoria contínua dos processos voltados à linha de cuidados, da mesma forma que se relaciona com as diretrizes de Acolhimento, Ambiência, Clínica Ampliada e Defesa dos Direitos dos Usuários descritas pela PNH.

A realização do processo de *disclosure* reconhece junto ao usuário e sua rede social de apoio à ocorrência de um evento adverso, apresentando sistematicamente junto aos envolvidos o compromisso institucional em corrigir e aperfeiçoar os processos de trabalho, corroborando também na busca das causas e no planejamento das ações de melhoria para o estabelecimento de medidas preventivas sob a situação envolvida.

Assim, a transformação cultural da atenção aos usuários e da gestão dos processos de trabalho no SUS, favorece uma nova práxis da produção do cuidado, transpondo um paradigma excludente, historicamente arraigado, contribuindo assim para uma cultura de inclusão do usuário e sua rede de apoio social, explicitando situações, geralmente conflituosas, de maneira transparente e respeitosa, fomentando o protagonismo e o coletivo no SUS.

Concomitante ao apresentado, a implantação deste processo também se relaciona com dois dos eixos do Planejamento Estratégico Institucional (2015-2018), sendo eles: *Clientes/Humanização* (pautados nos objetivos de fortalecer a relação de confiança entre usuário e a Instituição; Aprimorar canais de comunicação efetivos com os usuários e promover ambiente acolhedor, confortável e seguro) e *Sociedade* (Manter a satisfação do usuário e Reforçar a imagem institucional), o que impulsiona a Instituição na implantação deste processo.

resultou em dando ao mesmo. Quando da sua ocorrência, a Organização Nacional de Acreditação (ONA) recomenda às instituições que trabalham com a Gestão da Qualidade, providências para análise, ações de melhoria e esclarecimento aos implicados, principalmente os usuários e sua rede de apoio social. (WHO, 2009);

² A tradução literal de *disclosure* remete-se a divulgação, descoberta, manifestação; mas também o termo participação nos parece mais adequado. Trata-se do protocolo a ser adotado por toda a Instituição quando da ocorrência de um evento adverso e sua forma de partilhar com o usuário e familiares. (IBES, 2015)

Objetivo

Utilizar a comunicação entre equipe multiprofissional, usuário e rede social de apoio como mecanismo facilitador na garantia dos direitos do usuário do SUS.

Metodologia

O *disclosure* poderá ser aplicado por todos os profissionais que atuam diretamente na assistência ao usuário e na gestão da Instituição. Na ocorrência de EA, o mesmo será classificado segundo as orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e serão considerados elegíveis para realização do processo os eventos adversos que ocasionaram óbito, dano grave ou eventos em que o usuário ou sua rede de apoio social tenham presenciado o acontecimento e ocorrência de EA com dano/ sem dano (IBES, 2015). Para seguimento à tratativa, este EA será comunicado ao coordenador da área, que deverá envolver a equipe de referência, e juntos implementarem medidas emergenciais, tomando o cuidado em não gerar expectativas aos envolvidos.

O planejamento do *disclosure* inicial deverá contemplar a identificação dos danos e impressões do mesmo pelo usuário e sua rede de apoio social, bem como a definição da equipe que participará

do processo, delineando inclusive o que será verbalizado na ocasião do contato com os envolvidos (que deverá ocorrer em até 24 horas após o evento). Posteriormente o evento deverá ser registrado, uma vez que, após este haverá envolvimento das equipes para busca das causas e planejamento das ações de melhoria do processo. (Figura1)

Quanto ao suporte ao usuário e sua rede de apoio social, o foco inicial será o acolhimento e a efetivação dos cuidados assistenciais que se fizerem necessários atendendo as situações clínicas e de emergência envolvidas. Ressalta-se ainda que a participação e o envolvimento da equipe multiprofissional em saúde são essenciais nesta etapa do processo.

Após a tratativa inicial uma nova reunião para o detalhamento dos fatos deverá ser agendada no prazo de 45 dias entre equipe e envolvidos. O Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.), enquanto mecanismo de escuta qualificada disponibilizado pelo HEAB aos usuários e rede de apoio social, também será convidado a participar deste processo, a fim de que haja um alinhamento entre as demandas recebidas e o processo de *disclosure*.

Como este projeto faz parte do Plano Institucional, ficou estabelecido, através de plano de ação específico, que sua implantação será iniciada a partir do 1º semestre de 2017.

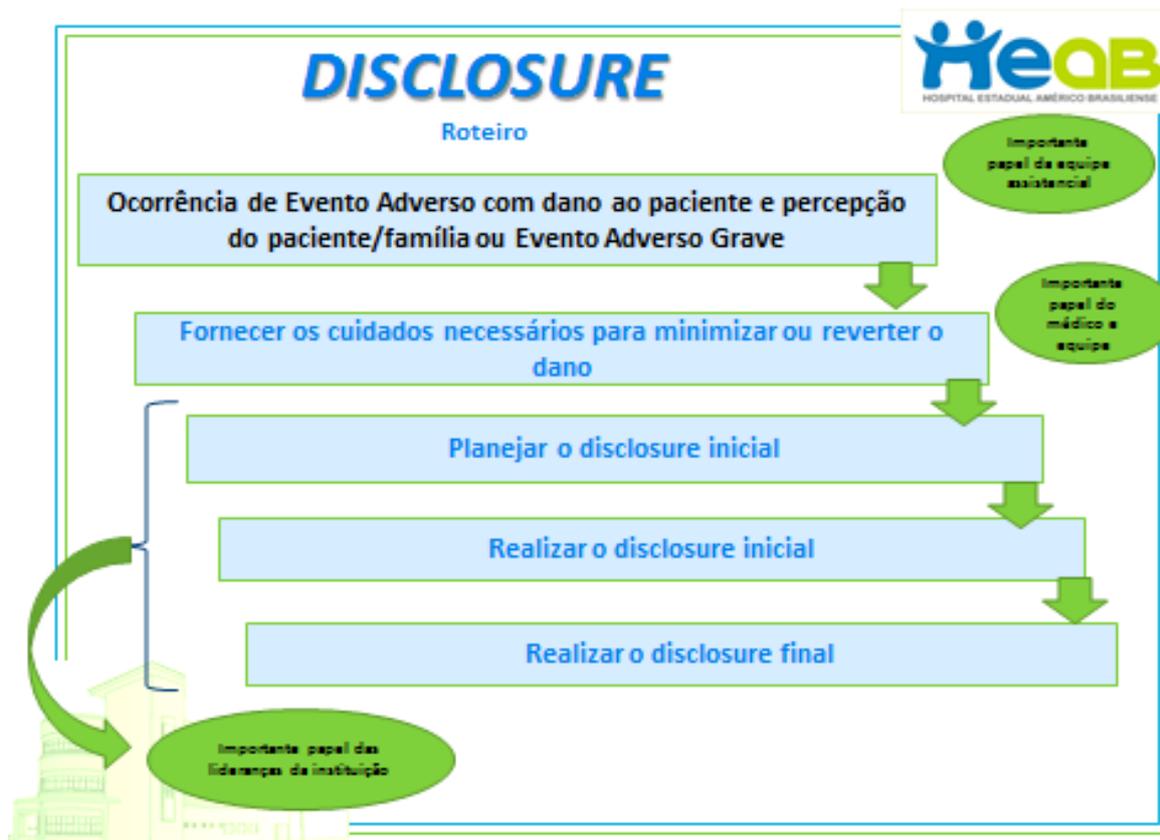


Figura 1: Roteiro do projeto Disclosure do HEAB.

Resultados

Espera-se que, além da inclusão do usuário e sua rede social de apoio na discussão sobre situações que o envolvem, a instituição possa traçar estratégias que evitem a recorrência dos fatos, analisando as etapas do que foi e do que será feito para amenizar o dano. Ainda, almeja-se ampliar a confiança dos usuários e rede de apoio social e reduzir o número de queixas protocoladas no S.A.U.

Considerações finais

O HEAB vislumbra que, com a implantação desta prática, a inclusão dos usuários e sua rede de apoio social no cuidado assistencial prestado possa ser ampliada, e no caso de ocorrências de eventos, a informação sobre os fatos seja apresentada com clareza e transparência, contribuindo com a política de segurança do usuário e com a excelência no atendimento.

Referências bibliográficas

1. BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS.** Brasília. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização, 2004. Disponível em: <http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf> Acesso em 10 dez.2015.
2. CANADIAN MEDICAL PROTECTIVE ASSOCIATION. **Communicating with your patient about harm: disclosure of adverse events.** Ottawa, 2008;
3. CANADIAN SAFETY INSTITUTE. **Canadian Disclosure Guidelines: Being with patients and families.** Ottawa: 2011
4. CHAFE, R., LEVINSON, W., & SULLIVAN, T. **Disclosing errors that affect multiple patients.** CMAJ, 180p., 1125-1127, 2009..
5. DISCLOSURE WORKING GROUP. **Canadian disclosure guidelines: being open and honest with patients and families.** Edmonton, AB. Canadian Patient Safety Institute, 2011. Disponível em: www.patientsafetyinstitute.ca/english/toolsresources/disclosure/documents/cpsi%20canadian%20disclosure%20guidelines.pdf Acesso em: 10 mar.2016
6. IBES. Instituto Brasileiro para excelência em saúde. PPO IBES 002. **Disclosure: Participação de pacientes e familiares na ocorrência de eventos adversos.** 2015. Disponível em: <http://www.ibes.med.br/praticas_padrao_our/> Acesso em 18/04/2016
7. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **The Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety.** v1.1. Final Technical Report and Technical Annexes, 2009. Disponível em: <http://www.who.int/patientsafety/taxonomy/en/> Acesso em 18/04/2016
8. ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA). **Normas Técnicas. Conceitos para o Sistema Brasileiro de Acreditação.** 2014.
9. PASCHE, Dario Frederico, FIGUEIREDO, Vera de Oliveira. **O olhar da PNH - aposta no fazer cotidiano: a experiência do Hospital Municipal Odilon Behrens.** IN: Cogestão e Humanização na Saúde Pública: experiências construídas no Hospital Municipal Odilon Behrens. ARAUJO, Gilvan Ferreira de, RATES, Susana Maria Moreira (Orgs.), 2 edição, Ed. Unijuí, p. 25-42, 2009.