



17º Seminário femipa

Comunicação e Identificação Segura

Palestrante: **Marcos A. S. Reis**

Instituição:
8SR Gestão e Valor em Saúde

Sobre mim

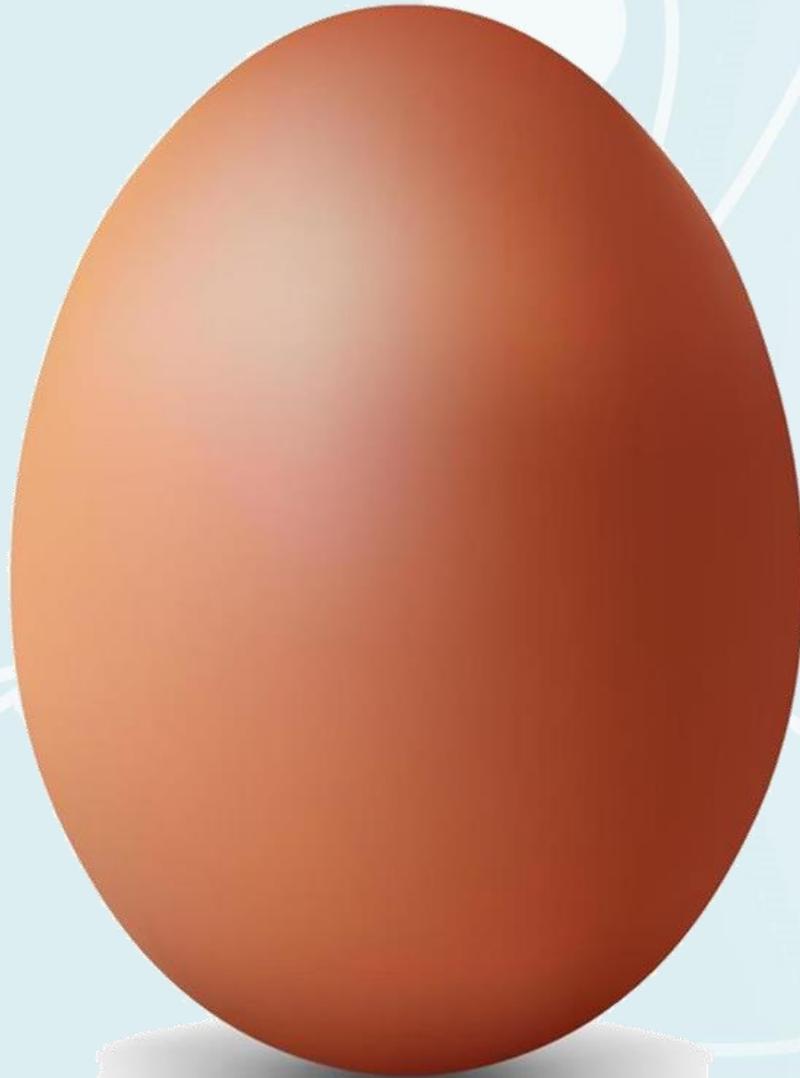


COMUNICAÇÃO



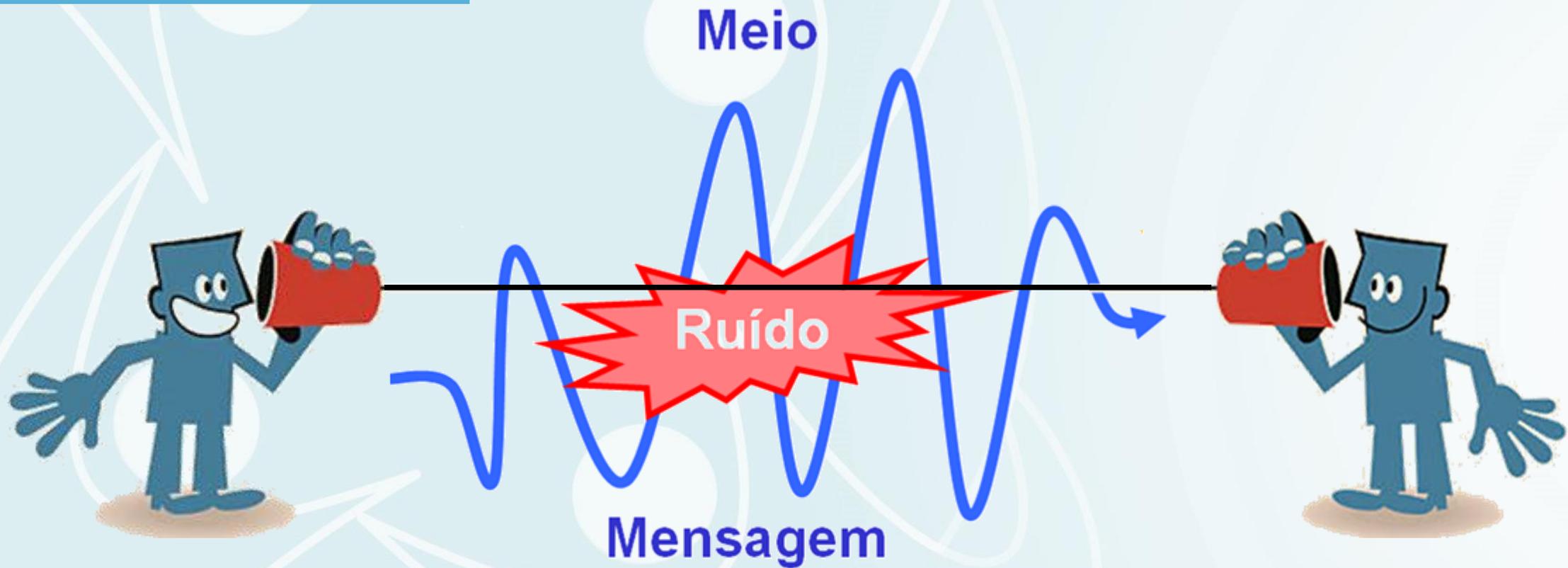
17º Seminário
femipa

Como fazer um ovo?

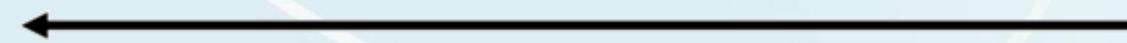


17º Seminário
femipa

COMUNICAÇÃO



Emissor
codifica



Receptor
decodifica



código



Falta de Clareza e Objetividade



Falta de Clareza e Objetividade



17º Seminário
femipa

Falta de Clareza e Objetividade

O ÓBVIO
PRECISA
SER DITO



17º Seminário
femipa

Ruído na Comunicação

Zé, quero o número deste pedido

O Zé foi despedido



Ruído de Comunicação

Zé, esta
despedido

Zé, foi
despedido?

Eu
Também?

O Zé e o Tadeu
foram demitidos

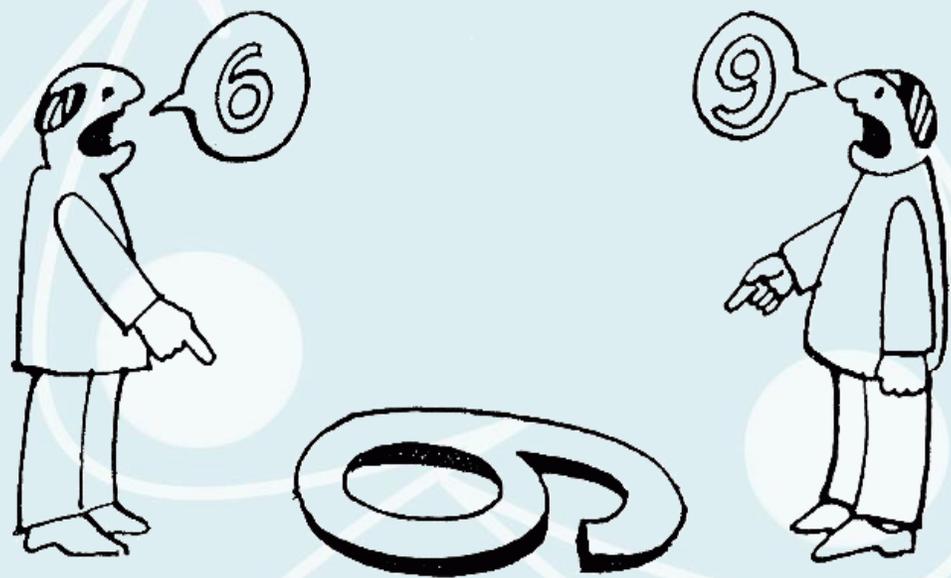
Nossa! foram
demitidos.

O Que?

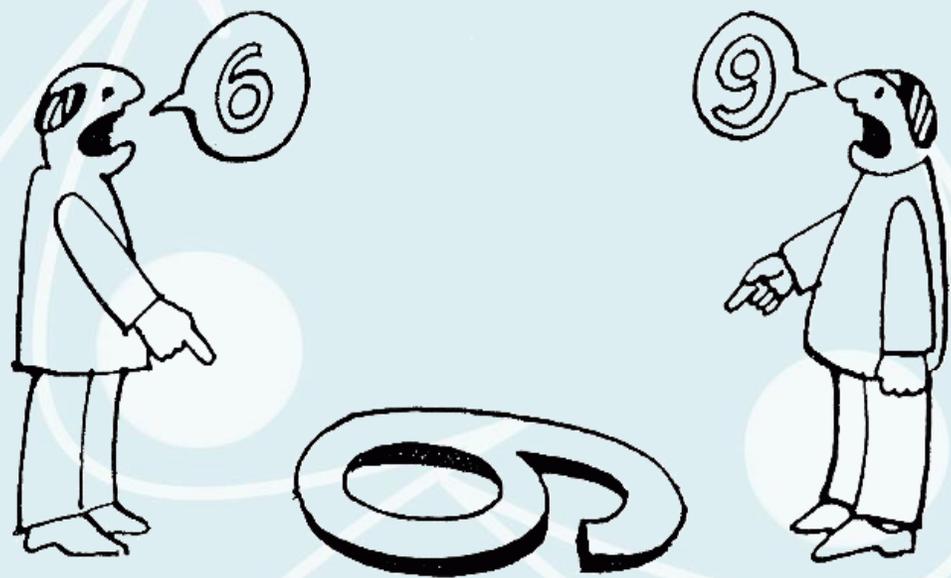
Todos nós
seremos
demitidos?



Decodificação



Decodificação



Falta de Clareza e Objetividade

O QUE É DITO
TEM QUE SER
COMPREENDIDO



17º Seminário
femipa

Comunicação efetiva



17º Seminário
femipa

Comunicação efetiva

Processo de troca de informações de forma clara, objetiva e satisfatória entre duas ou mais partes, **garantindo que uma mensagem seja corretamente recebida, interpretada e aplicada**



17º Seminário
femipa

Comunicação eficaz



Interferências



Comunicação Segura

No contexto da **segurança do paciente**, a **comunicação eficaz é um fator crítico para evitar erros médicos**, melhorar a continuidade do cuidado e garantir que as informações essenciais sejam específicas para todos os envolvidos



17º Seminário
femipa

Comu

Para
plex D. O. Cordin
uso injetável

Item	Prescrições	Via de Acesso	Frequência	Kit de Materiais
1	Ceftriaxona 1 gr FA IV Po Liof. Generico administrar 500 mg IV	EV	12h/12h	EV



② Vinhos por
Admin. org (In)



Problemas comuns na comunicação

- **Barreiras de Linguagem** – Diferentes níveis técnicos e sociais
- **Falta de Clareza** - Mensagens vagas, imprecisas ou mal estruturadas
- **Falta de Escuta Ativa** – Competição de meios de informação
- **Ruído** - Interferência Física ou Psicológica
- **Falta de Feedback** – Confirmação de decodificação pelo receptor
- **Problemas de Tempo** – Gestão do caos...



17º Seminário
femipa

Problemas comuns na comunicação

- Sobrecarrega Informações
- Falta de Padronização na Comunicação
- Fatores Ambientais
- Hierarquia e Barreiras de Comunicação
- Fatores Relacionados ao Paciente
- Ambiguidade e Falta de Clareza nas Mensagens



17º Seminário
femipa

Comunicação Segura

A **falta de comunicação clara pode levar** a diagnósticos incorretos, administração errada de medicamentos, falhas na transferência de informações entre equipes e outros **eventos adversos que comprometem a segurança** do paciente



17º Seminário
femipa

Identificação Segura



17º Seminário
femipa

Identificação Segura

- Utilizar pelo menos dois identificadores
- Confirmar a identidade do paciente com a participação do paciente e do familiar
- Verificar se as informações estão corretas e legíveis
- Certificar-se de que a equipe assistencial confirme a identificação antes de qualquer procedimento



17º Seminário
femipa

Identificação Segura

- Uso de Pulseiras de Identificação
- Implementação de Tecnologias de Identificação
- Prontuário Eletrônico do Paciente
- Uso de Identificadores Fotográficos
- Envolvimento do Paciente e Familiares
- Padronização de Protocolos
- Educação continuada



17º Seminário
femipa

Identificação Segura

Para garantir a segurança do cuidado e evitar falhas, é importante que paciente e familiares façam parte do processo

Envolvimento do paciente:

- Confirmar dados com familiares e paciente
- Contribuir com a manutenção da pulseiras de identificação.
- Questionar se os profissionais confirmam a identificação antes de procedimentos
- Questionar sobre alergias e necessidades especiais



17º Seminário
femipa

Comunicação

NA
PRÁTICA



17º Seminário
femipa

SBAR

LOGO	HOSPITAL Protocolo de Transferência - S B A R		
Paciente: _____			
Nome de mãe: _____			
Prontuário: _____	Registro: _____	Data de internação: _____	
Pulseira de Identificação: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não - Obs: _____			
Origem: _____		Destino: _____	
Data: _____		Hora: _____	
SITUAÇÃO ATUAL:			
Sinais Vitais: P.A	X	FC	T°: FR Esc. Dor:
Motivo da Transferência: _____			
Score de MEWS.: Glasgow.: Braden.:			
BREVE HISTÓRICO: _____			

HD: _____			
História / Intercorrências: _____			

AValiação:			
Riscos: N. A. <input type="checkbox"/> Queda <input type="checkbox"/> Flebite <input type="checkbox"/> Lesão de Pele <input type="checkbox"/> Bronco Aspiração <input type="checkbox"/>			
Outros <input type="checkbox"/> Quais: _____			
Alergias? Não <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Qual: _____			
Lesão de pele? Não <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Qual: _____			

LOGO	HOSPITAL Protocolo de Transferência - S B A R		
Dispositivos:			
AVP. Data: ____/____/____ AVC. ____/____/____ SNE ____/____/____ SVD. Data: ____/____/____			
Ventilatório. Qual: _____ Data: ____/____/____			
Outros: _____			
Medicamentos:			
<input type="checkbox"/> Alto Risco: _____			
<input type="checkbox"/> Antibiótico: _____ Freqüência: _____			
<input type="checkbox"/> Analgésico: _____ Freqüência: _____			
<input type="checkbox"/> D. Vasoativa: _____ Freqüência: _____			
<input type="checkbox"/> Jejum: Motivo _____			
Alimentação: <input type="checkbox"/> VO <input type="checkbox"/> SNE _____ MI/h <input type="checkbox"/> Complementos: _____			
Protocolos: <input type="checkbox"/> AVE <input type="checkbox"/> Dor Torácica <input type="checkbox"/> Sepses <input type="checkbox"/> Trauma			
<input type="checkbox"/> Outros: _____			
Recomendações: Pendências: <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> Aval. Médica <input type="checkbox"/> Exames <input type="checkbox"/> Banho <input type="checkbox"/> Preparo Cirúrgico			

Precauções: <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> Padrão <input type="checkbox"/> Contato <input type="checkbox"/> Aerossóis <input type="checkbox"/> Gotículas			
Acompanhante/Família: _____			
Exames de paciente trazidos de casa: _____			

Transferido por: Carimbo e ass. profissional		Recebido por: Carimbo e ass. profissional	



Plano Terapeutico

Logo			PLANO TERAPÊUTICO MULTIDISCIPLINAR			Paciente	
			Diagnóstico:				
			Comorbidades:				
			Tempo previsto internação:				
DATA	PROFISSIONAL	ID	PROBLEMA	PROPOSTA	RESULTADO ESPRADO	ATINGIDO	

ID: E= enfermeiro - M= médico - F= fisioterapeuta - N = Nutricionista - F = Farmaceutico - () =

Atingido: A = Atingido - NA = Não Atingido - S= suspenso - EA = Em andamento



Bate Mapa



BATE MAPA CIRURGICO



PACIENTE	IDADE	SALA	PROCEDIMENTO	CIRURGIÃO	CONFERENCIAS					OBSERVAÇÕES
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	
					<input type="checkbox"/> CC	<input type="checkbox"/> CME	<input type="checkbox"/> OPME	<input type="checkbox"/> EQ ESP	<input type="checkbox"/> GUIAS.	

Passagem de Plantão

PASSAGEM DE PLANTÃO		Ala: POSTO III						
		Data:						
		Enfermeiro: M:		T:		N:		
Quarto Data	Nome paciente	Médico	Diagnóstico/HD	Medicamentos especiais	Dispositivos invasivos	Exames	Procedimento	Observação
13-1								
13-2								
15								
17-1								
17-2								
19-1								
19-2								
19-3								
21-1								

Identificação

NA
PRÁTICA



17º Seminário
femipa

Identificação



Cor da pulseira	Tempo de espera
vermelha	Atendimento imediato
Laranja	10 minutos
Amarela	60 minutos
Verde	120 minutos
07:34	240 minutos



Identificação



Medicamento
termossensível
manter sob
refrigeração
2 a 8°



Vesicante



**Administrar
lentamente**



Medicamento
Fotossensível
proteger da
luz



...TUDO É COMUNICAÇÃO
COMUNICAÇÃO É TUDO...



Campanha Nacional "Abril pela Segurança do Paciente" - 2025.

- Acesso oportuno e seguro
- Cuidado integrado
- Equidade no acesso à saúde
- Transição e continuidade do cuidado
- Tecnologia em saúde
- Educação em saúde e direitos do paciente



SAES Secretaria de
Atenção Especializada à Saúde

MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA
DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO HOSPITALAR, DOMICILIAR E DE URGÊNCIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE ATENÇÃO HOSPITALAR



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



A finalidade da comunicação é fazer-se entender.

Se você falar com um homem numa linguagem que ele compreende, isso entra na cabeça dele.

Se você falar com ele em sua própria linguagem, você atinge seu coração.



17º Seminário
femipa



17º Seminário
femipa

Obrigado!



Contato:

 (16) 9 8148-6722

 8sr.com.br

 @8sr.valoremsaude

 8SR - Gestão e Valor em Saúde

 8SR - Gestão e Valor em Saúde

 marcos.reis@8sr.com.br



17º Seminário
femipa



8SR - Gestão &
Valor em Saúde

Transformando Desafios
em Soluções Inovadoras