



16º SEMINÁRIO FEMIPA

FILANTRÓPICOS FORTALECIDOS, POPULAÇÃO BEM ASSISTIDA

19, 20 E 21 DE MARÇO 2024 - CURITIBA / PR

DISCLOSURE COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE: AUMENTANDO A CONFIABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NO SERVIÇO DE SAÚDE

Anderson Lemos
Hospital Erasto Gaertner

Introdução

Gerenciamento de Riscos

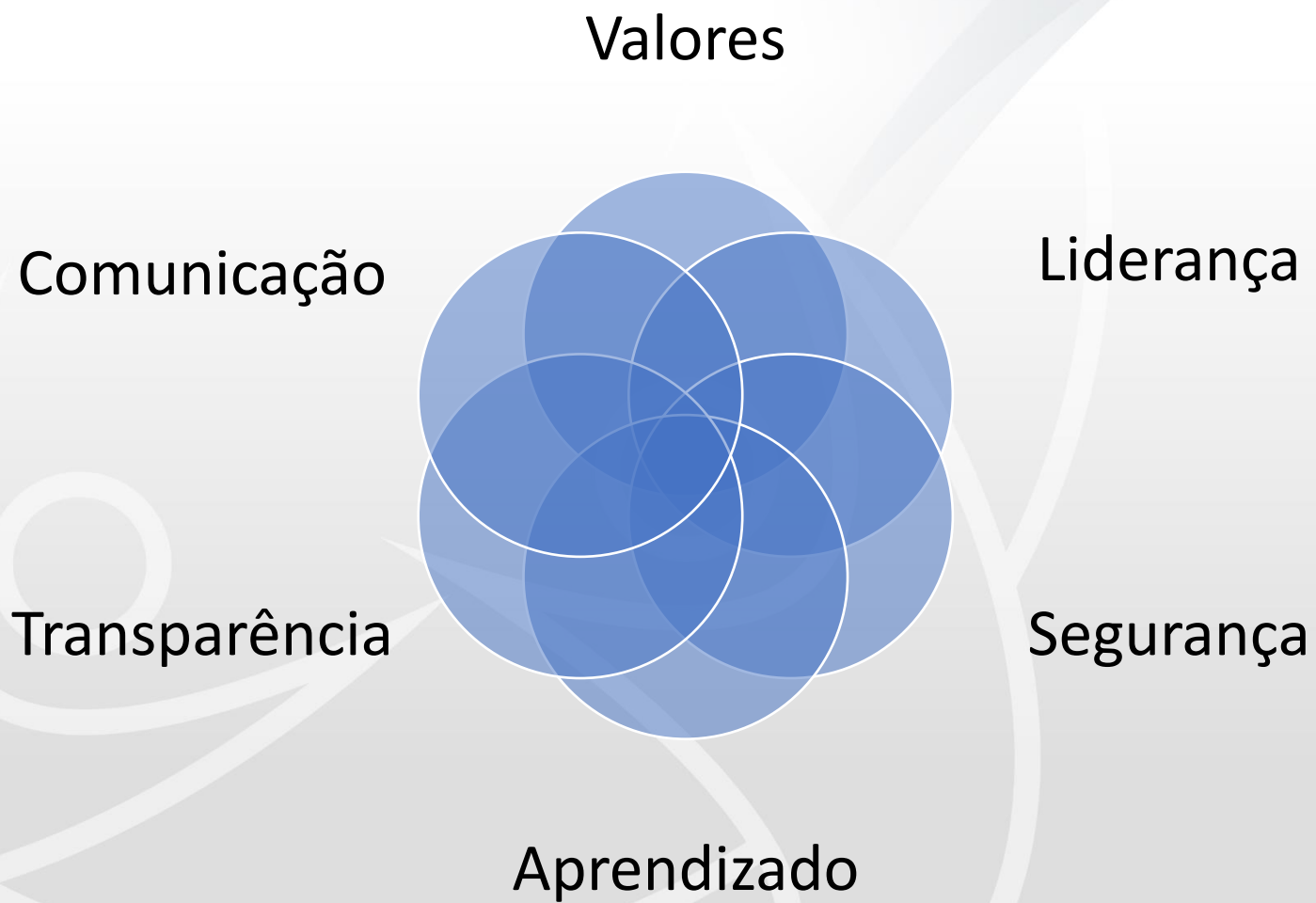
Identificar, investigar, analisar e corrigir fragilidades (Eventos Adversos), a fim de minimizar ou eliminar riscos aos indivíduos, ambiente e à instituição de saúde.

Antever o problema

Mapeamento de fragilidades

Criar condições favoráveis para falar naturalmente sobre as premissas para o alcance da **Cultura de Segurança do Paciente**

Introdução



Objetivo

Comunicação em saúde

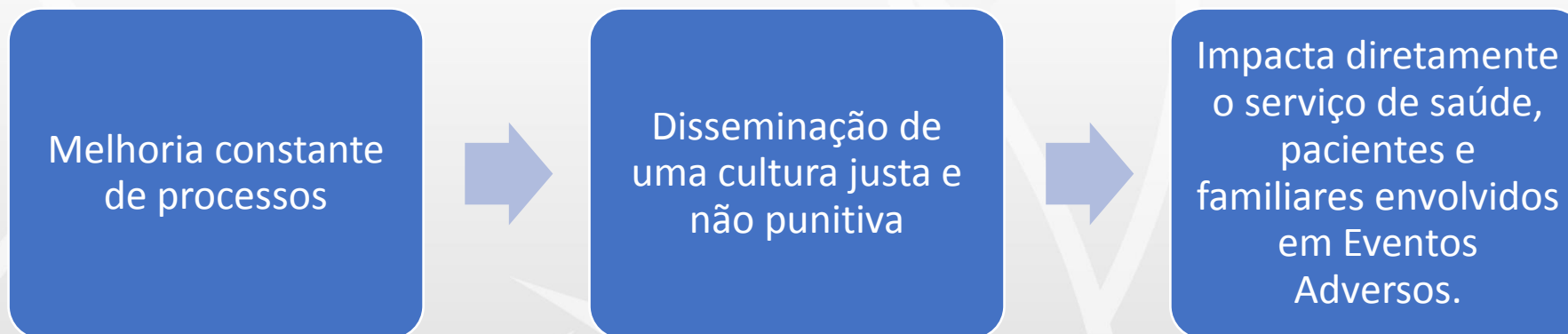
Diálogo aberto, transparente e empático com os usuários do serviço de saúde.

Promover cultura de segurança na instituição, bem como, aumentar a confiabilidade entre pacientes e familiares com o serviço de saúde.

Subsidiar e estimular a quebra de barreiras existente entre os profissionais de saúde e o medo no reporte da falha.

Objetivo

Significância



Aumentar a confiabilidade dos usuários do serviço de saúde implica em **redução de risco jurídico e risco imagem** relacionado às falhas assistenciais que resultam em danos

Política de transparência e do direito fundamental do indivíduo em conhecer as informações.

Análise de Causa Raiz (ACR)

Notificação de incidentes

Avaliação do Caso notificado

Análise de ambiente,
estrutura e equipe envolvida
no incidente;

Realização de entrevistas com
os profissionais envolvidos;

Oferta de apoio aos
profissionais envolvidos
identificar o enfrentamento
das Segundas Vítimas.

Buscar estratégias para trabalhar as principais fragilidades junto às equipes

Análise de Causa Raiz (ACR)

Após a investigação e levantamento de todas as informações necessárias para análise refinada do caso, os responsáveis pelos respectivos setores envolvidos são acionados para reunião de ACR



Fragilidades de processos



Definições de ações de melhorias



Definição de *Disclosure* e método de abordagem

Disclosure

Ferramenta utilizada para auxiliar na manutenção da confiabilidade dos pacientes e familiares da instituição

Canal de comunicação aberta com a família

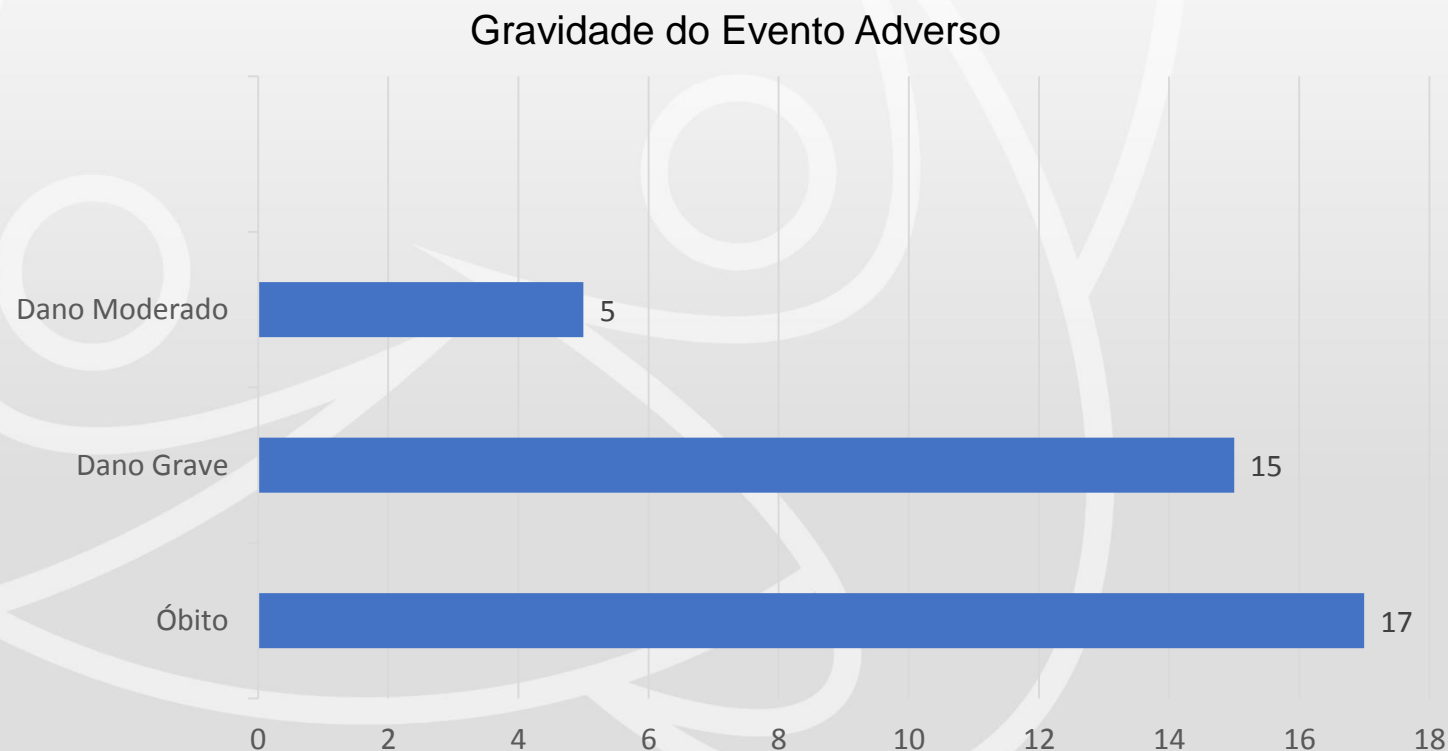
Disponibilizar suporte no que diz respeito aos danos causados pelo Evento Adverso, sejam eles de cunho emocional, financeiro ou até mesmo reabilitação.

- Quando há percepção da falha pelo paciente/familiar;
- Quando o paciente/familiar não percebe o erro, porém, há queixa de insegurança (relato/ouvidoria);
- Quando o paciente/familiar ou equipe não notam o erro, porém, há risco jurídico para a instituição.

Fluxo de *Disclosure* é acionado

Resultados

No ano de 2023, foram realizados 37 Análise de Causa Raiz de Eventos Adversos provenientes de notificações internas.



Resultados

37 ACR's



09 com desfecho de *Disclosure* por se encaixarem em pelo menos um dos critérios definidos.

05 casos apresentaram Risco Jurídico

- Manifestação por parte do paciente ou familiar
 - Análise e Parecer Jurídico

Resultados

Não houve acionamento judicial relacionados aos Eventos Adversos investigados e tratados

Na realização do *Disclosure*, tanto familiares quanto pacientes que participaram destes diálogos relatam que se sentiram acolhidos, respeitados e ouvidos.

Relatos de percepção em que a instituição demonstrou escuta ativa, respeitosa e acolhedora, bem como sensação de que a instituição os enxerga como importantes e pertencentes ao Hospital.

Resultados

Redes Sociais

Mídia

Judicialização



Consequências catastróficas

Trabalho em
Equipe

OBRIGADO!

Anderson Lemos

Contato: andersong3.lemos@gmail.com

41 - 988091685