

## ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

# Metas Internacionais garantem segurança dos pacientes

A Organização Mundial da Saúde (OMS) lançou, em 2005, a Aliança Mundial para a Segurança do Paciente e identificou seis Metas Internacionais de Segurança: identificação correta dos pacientes; comunicação efetiva; segurança dos medicamentos de alta vigilância; cirurgias em local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto; redução do risco de infecção associado aos cuidados de saúde; e redução do risco de lesões em decorrência de queda. O *Informe INCA* inicia uma série de reportagens sobre essas metas, que visam promover melhorias na assistência. Nesta edição, serão abordadas as duas primeiras.

A Meta 1 tem como principal objetivo diminuir os danos causados por falhas de identificação do paciente, antes da realização de quaisquer procedimentos. Pelo menos dois dados devem ser utilizados na identificação. O INCA opta pelo nome completo e o número do prontuário. "Caso o paciente esteja inconsciente e tenha alguém o acompanhando, as informações usadas podem ser o próprio nome e o da mãe, já que dificilmente o acompanhante saberá a matrícula", explica Simone Amorim, chefe do Serviço de Enfermagem Hospitalar do HC I.

Ao dar entrada no Instituto, o paciente recebe uma identificação, que pode ser uma etiqueta ou pulseira, conforme o setor de atendimento. Antes do procedimento, os profissionais responsáveis devem conferir as informações. "Essa identificação vai acompanhar o paciente e constar em todas as solicitações e serviços aos quais for encaminhado", diz Iara Motta, chefe do Serviço de Hemoterapia do HC I.

De acordo com Valdete Santos, chefe do Serviço de Enfermagem em Procedimentos Externos do HC I, alguns erros já foram evitados graças à implementação da Meta 1. "Houve um caso em que dois pacientes com nome e sobrenome iguais foram confundidos ao serem chamados para a realização de um exame. Antes de concretizar o procedimento, o funcionário conferiu o número do prontuário na pulseira e percebeu o engano", conta Valdete. "Essa meta é o ponto de partida para assegurarmos que o tratamento ou o serviço proposto está sendo, efetivamente, prestado a quem ele se destina", acrescenta Iara Motta.

Simone Amorim ressalta que o cumprimento da Meta 1 também é importante para o profissional, uma vez que ele precisa responder pelos seus atos. "Não estamos desenvolvendo a cultura da culpabilidade, mas sim a da segurança", afirma.

## Repetir para não errar

Muito utilizada em procedimentos de emergência, a Meta 2, referente à comunicação efetiva, visa evitar falhas no diálogo entre os profissionais – especialmente quando resultados de exames, ordens ou prescrições são passados pessoalmente ou por telefone. Segundo a Aliança Mundial para a Segurança do Paciente, um dos principais meios de impedir erros nesse momento é o processo de "ler de volta", que consiste em garantir que as informações recebidas de forma verbal sejam escritas e repetidas pelo receptor e confirmadas pelo emissor.

É comum a aplicação da Meta 2 quando há exames que apresentem algum tipo de alteração crítica. Há casos, por exemplo, em que o profissional do laboratório precisa informar os resultados rapidamente a alguém, para alertar e possibilitar uma conduta de emergência. "Em situações como essa, os dados só podem ser passados a pessoas capacitadas a recebê-los, como enfermeiros e médicos", explica Valdete.

Como forma de gerenciar o cumprimento das metas, o INCA faz uso de indicadores. Também são oferecidos treinamentos, como aulas para residentes e funcionários. "É fundamental que as pessoas se envolvam e tenham consciência de que esse é um trabalho de equipe, que deve ser feito por todos", afirma Iara.

As enfermeiras Simone Amorim e Valdete Santos e a médica Iara Motta comentaram a importância e as aplicações das Metas 1 e 2

