

ESTRATÉGIAS PARA ENGAJAMENTO DOS PACIENTES E FAMILIARES PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE

MS. Thaisa Afonso

agir



ENGAJAMENTO DOS PACIENTES E FAMÍLIA

ISOBAR (Introdução, Situação, Observações, Antecedentes, Avaliação e Recomendação) - Os pacientes eram participantes ativos em 33,3%, mais provável em mulheres e pacientes cirúrgicos

STREET et al. 2021

A participação do paciente foi mais incentivada durante a educação para a alta;

Maior participação do paciente na assistência de enfermagem em hospitais privados e de menor porte.

ATAKRO, et al. 2019



ENGAJAMENTO DOS PACIENTES E FAMÍLIA

Apenas um em cada três médicos deu aos pacientes uma oportunidade para que pacientes pudessem descrever sua situação. Apenas 36% dos casos, os pacientes conseguiram falar primeiro. E mesmo assim, foram interrompidos sete em cada dez vezes, em média, **dentro de 11 segundos**

OSPINA;2019

A participação do paciente foi mais incentivada durante a educação para a alta;

Maior participação do paciente na assistência de enfermagem em hospitais privados e de menor porte.

ATAKRO, et al. 2019



ENGAJAMENTO DOS PACIENTES E FAMÍLIA

Ajudando a garantir que seu tratamento seja adequado; monitorar e garantir a entrega segura do tratamento; e ajudando a melhorar os sistemas

PEAT et al. 2010

“Estar envolvido no monitoramento de rotina; ajudar no diagnóstico; participar da tomada de decisão do tratamento; contribuir para o uso seguro de medicamentos; participar de iniciativas de controle de infecção ;identificar e relatar complicações e incidentes; fornecer feedback para focar a atenção em questões de segurança; ser informado sobre o que esperar em termos de cirurgia e garantir que os riscos tenham sido devidamente identificados antes do tratamento”.

(RATHERT et al.,2013)

REFLEXÃO

PROFISSIONAIS

Conhece o funcionamento do hospital e como obter resultados

Conhece quem são os funcionários do hospital e o que eles fazem

PACIENTE

- São estranhos neste ambiente
- Não entende o sistema ou cultura

Estão cientes de que os funcionários do hospital estão ocupados e podem não querer incomodá-lo

ENGAJAMENTO



FOLHETO INFORMATIVO SOBRASP, APRIMORE, IBDPAC, OBSERVATÓRIO DIREITO DOS PACIENTES., 2023

BARREIRAS



MohsinShaikh et al., 2014; Engaging Patients in Patient Safety: A Canadian Guide, 2019, Davis RE, Jackin R, Sevdalis N, et al. 2014; Giardina TD, et al. 2018; VILLAR, 2020, *A Leadership Resource for Patient and Family Engagement Strategies*; 2013

ENGAJAMENTO

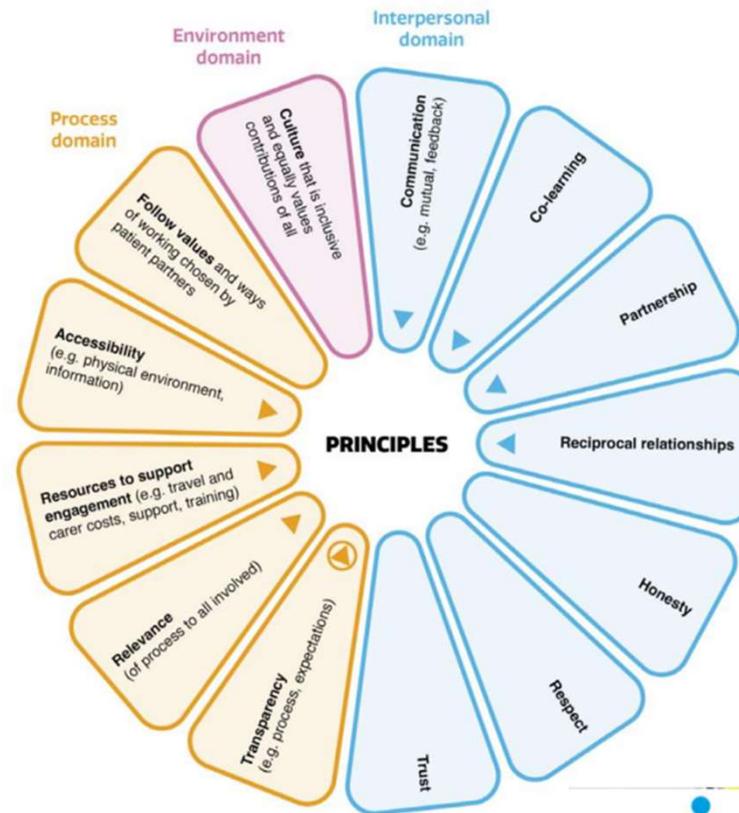
NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	NÍVEL 4
<p>Predisposto em ser passivo</p> <p>Os pacientes não têm a confiança necessária para desempenhar um papel ativo em sua saúde.</p> <p><i>"Meu médico é responsável pela minha saúde"</i></p> <p>População Geral:</p> <p>10-15%</p>	<p>Construindo conhecimento e confiança</p> <p>Os pacientes têm algum conhecimento, mas grandes lacunas permanecem. Eles podem definir metas simples.</p> <p><i>"Eu poderia estar fazendo mais."</i></p> <p>20-25%</p>	<p>Tomando medidas</p> <p>Os pacientes têm os pontos-chave e estão construindo habilidades. Eles são orientados para o objetivo.</p> <p><i>"Eu sou parte da minha equipe de cuidados de saúde."</i></p> <p>25-30%</p>	<p>Manter comportamentos, andar um pouco mais</p> <p>Os pacientes adotaram novos comportamentos, mas podem recair em tempos de estresse ou mudança. Estilo de vida saudável é um foco-chave.</p> <p><i>"Eu sou meu próprio advogado."</i></p> <p>20-25%</p>

Fonte: Patient Activation Measure (PAM), Insignia Health

PRINCÍPIOS DO ENGAJAMENTO

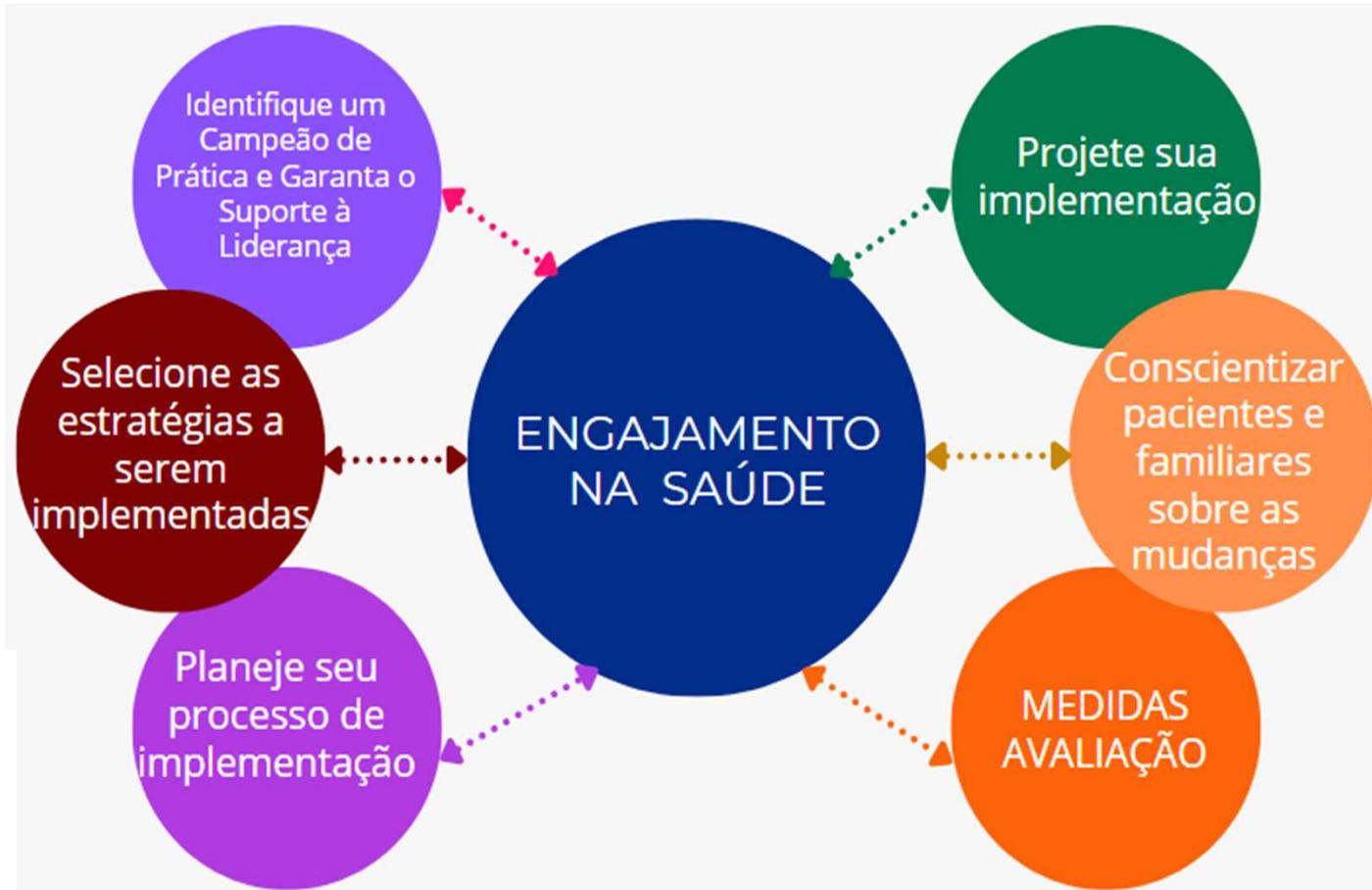


QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?



Chudyk AM, et al. BMJ Open 2022; A Leadership Resource for Patient and Family Engagement Strategies; 2013

COMO FAZER?



Modelo de Melhoria



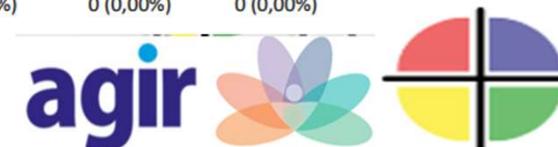
Bombard et al. 2018, AHRQ, 2017, WHO, 2013, VILLAR, 2020; Queen's Printer for Ontario, 2017, Myonghwa et al., 2019



MECANISMOS- COMO ENGAJAR?

Mecanismos de engajamento dos P/F	Não implementado	Em fase de estruturação	Implementado em uma ou algumas unidades	Implementado em todo o hospital			Subtotal
				< 12 meses	12 - 24 meses	> 24 meses	
M_01. Pesquisa de satisfação (contínua)	2 (2,22%)	2 (2,22%)	9 (10,00%)	5 (5,56%)	11 (12,22%)	61 (67,78%)	77 (85,56%)
M_02. Pesquisa de satisfação (anual, por amostragem)	35 (38,89%)	4 (4,44%)	3 (3,33%)	3 (3,33%)	10 (11,11%)	35 (38,89%)	48 (53,33%)
M_03. Pesquisa de experiência do P/F (contínua)	30 (33,33%)	15 (16,67%)	9 (10,00%)	7 (7,78%)	8 (8,89%)	21 (23,33%)	36 (40,00%)
M_04. Pesquisa de experiência do P/F (anual, por amostragem)	55 (61,11%)	12 (13,33%)	3 (3,33%)	4 (4,44%)	4 (4,44%)	12 (13,33%)	20 (22,22%)
M_05. Pesquisa <i>ad hoc</i> (pontuais e com objetivos específicos)	61 (67,78%)	7 (7,78%)	7 (7,78%)	3 (3,33%)	2 (2,22%)	10 (11,11%)	15 (16,67%)
M_06. Processo formal de comunicação em relação às dúvidas, sugestões, reclamações e elogios	5 (5,56%)	1 (1,11%)	5 (5,56%)	5 (5,56%)	11 (12,22%)	63 (70,00%)	79 (87,78%)
M_07. Caixa de sugestões	9 (10,00%)	2 (2,22%)	4 (4,44%)	4 (4,44%)	9 (10,00%)	62 (68,89%)	75 (83,33%)
M_08. Entrevista de análise da causa raiz de problema	35 (38,89%)	14 (15,56%)	10 (11,11%)	6 (6,67%)	5 (5,56%)	20 (22,22%)	31 (34,44%)
M_09. Painel ou grupos focais	48 (53,33%)	11 (12,22%)	13 (14,44%)	6 (6,67%)	2 (2,22%)	10 (11,11%)	18 (20,00%)
M_10. Membro da equipe de projetos de melhoria	72 (80,00%)	5 (5,56%)	6 (6,67%)	3 (3,33%)	2 (2,22%)	2 (2,22%)	7 (7,78%)
M_11. Membro da equipe de projetos de pesquisa	73 (81,11%)	3 (3,33%)	8 (8,89%)	1 (1,11%)	1 (1,11%)	4 (4,44%)	6 (6,67%)
M_12. Membro da equipe de análise de causa raiz	78 (86,67%)	4 (4,44%)	6 (6,67%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	2 (2,22%)	2 (2,22%)
M_13. Membro do comitê de qualidade ou gestão	79 (87,78%)	4 (4,44%)	2 (2,22%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	5 (5,56%)	5 (5,56%)
M_14. Membro de um conselho consultivo	70 (77,78%)	5 (5,56%)	1 (1,11%)	2 (2,22%)	0 (0,00%)	12 (13,33%)	14 (15,56%)
M_15. Membro do conselho de administração	83 (92,22%)	2 (2,22%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	5 (5,56%)	5 (5,56%)
M_16. Compartilha a liderança dos comitês de melhoria da segurança e qualidade	85 (94,44%)	3 (3,33%)	1 (1,11%)	1 (1,11%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (1,11%)
M_17. Elaboração de padrões de processo, tarefas ou protocolos	84 (93,33%)	2 (2,22%)	4 (4,44%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
M_18. Elaboração de cartilhas ou outros materiais para comunicação com pacientes	80 (88,89%)	3 (3,33%)	5 (5,56%)	1 (1,11%)	1 (1,11%)	0 (0,00%)	2 (2,22%)
M_19. Avaliação das metas e/ou objetivos da qualidade	83 (92,22%)	3 (3,33%)	3 (3,33%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (1,11%)	1 (1,11%)
M_20. Desenvolvimento dos critérios de qualidade	85 (94,44%)	2 (2,22%)	2 (2,22%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (1,11%)	1 (1,11%)
M_21. Desenvolvimento do conteúdo para outros P/F	79 (87,78%)	5 (5,56%)	5 (5,56%)	0 (0,00%)	1 (1,11%)	0 (0,00%)	1 (1,11%)
M_22. Educador no treinamento de outros P/F	81 (90,00%)	4 (4,44%)	4 (4,44%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (1,11%)	1 (1,11%)
M_23. Desenvolvimento do conteúdo para profissionais	87 (96,67%)	3 (3,33%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
M_24. Educador no treinamento dos profissionais	87 (96,67%)	3 (3,33%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)

SAUT, 2020



ENGAJAMENTO



Era One: Sharing Information

Diferencial de poder entre provedor(es), pacientes e cuidadores



Era Two: Engaging Patients and their Families

MUDANÇA DE diferencial de poder entre provedores, pacientes e cuidadores



Era Three: Co-Define and Co-Design

O poder é compartilhado entre provedores, pacientes e cuidadores

FACILITADORES- PACIENTE

. Compartilhe suas expectativas e necessidades

- Discuta suas ideias para melhorar a segurança e ouça diferentes perspectivas,

Aprender Como a experiência do paciente é incluída nos serviços e no planejamento do projeto de cuidados;

Junte-se a um conselho ou comitê;

Envolve-se em um projeto ou iniciativa de melhoria
o Ajuda com o processo de acreditação



FACILITADORES - ORGANIZAÇÃO



- Comprometa-se com o cuidado centrado no paciente e na família e com o envolvimento do paciente, incorporando-o a visão, missão, princípios e estratégias;
- Incorpore várias estratégias para ajudar os profissionais a buscar respostas para suas perguntas de segurança;
- Trabalhar para o envolvimento do paciente em todos os níveis de tomada de decisão;
- Garantir estruturas e processos sustentáveis para o envolvimento do paciente (recrutar, orientar, treinar);
 - Criar um ambiente de aprendizagem mútua e Oferecer oportunidades de aprendizagem, teste e adaptação das melhores práticas de engajamento do paciente

agir



FACILITADORES - PROFISSIONAL

Compreender e aplicar as principais práticas de engajamento do paciente,

Crie um ambiente aberto, seguro e colaborativo para compartilhar ideias ou perspectivas diversas,

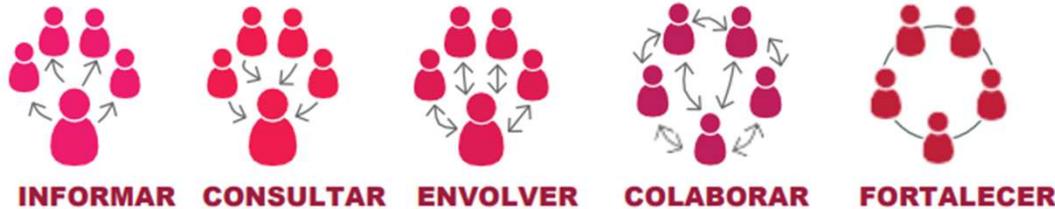
Como sua organização de saúde traz a experiência do paciente para os serviços e design de cuidados planejamento;

Pergunte aos pacientes e familiares sobre sua experiência de atendimento e busque ideias de melhoria

, Construir no tempo para refletir sobre o que está funcionando bem e o que pode ser melhorado

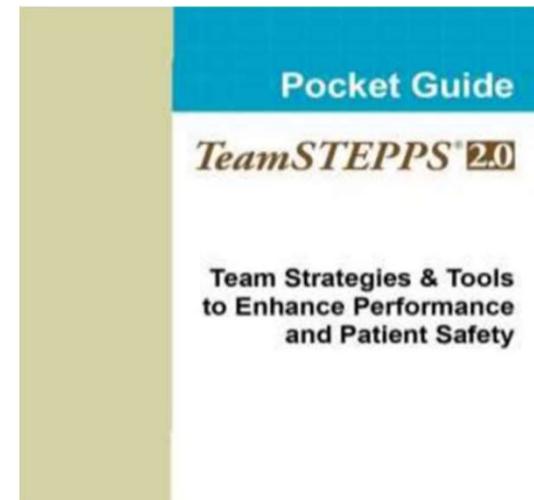


QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?



Os pacientes assistem a um anúncio on-line sobre lavar as mãos	Informar
Os pacientes assistem a um anúncio on-line sobre lavar as mãos	Informar
Os pacientes participam de uma visita a um novo centro de saúde comunitário e preenchem um cartão com comentários sobre a nova instalação	Informar/Consultar
Os pacientes respondem a uma pesquisa sobre serviços de diabetes	Consultar
Os pacientes participam de uma mesa redonda de um dia inteiro com diversas partes interessadas sobre os cuidados paliativos	Consultar/Envolver
Os pacientes participam de um grupo de trabalho em andamento sobre os serviços de apoio domiciliar em comunidades rurais	Envolver/Colaborar
Os pacientes são convidados a participar de um comitê consultivo para melhorar o tempo e a experiência em listas de espera	Colaborar

Engaging with Patient and Family Advisors, 2020; Conjunto de ferramentas, 2020; Patient Safety & Quality Council, 2019



What is IDEAL Discharge Planning?

- Include the patient and family as full partners
- Discuss with the patient and family the five key areas to prevent problems at home
- Educate the patient and family throughout the hospital stay
- Assess how well doctors and nurses explain the diagnosis, condition, and next steps in their care — use teach-back
- Listen to and honor the patient and family's goals, preferences, observations, and concerns

- Inclua o paciente e a família como parceiros plenos
- Discuta com o paciente e a família as cinco coisas principais para evitar problemas em casa
- Educar o paciente e sua família durante toda a internação
- Avalie o quão bem os médicos e enfermeiras explicam o diagnóstico, a condição e as próximas etapas em seus cuidados — use o re-ensino
- Ouça e honre os objetivos, preferências, observações e preocupações do paciente e da família



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

10 PERGUNTAS-CHAVE PARA MELHORAR A SEGURANÇA DO PACIENTE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE



TIRE SUAS DÚVIDAS COM O SEU MÉDICO OU OUTRO PROFISSIONAL DE SAÚDE!

Faça as perguntas certas:

- 1 Qual o nome do problema que eu tenho? / Qual é o meu diagnóstico?
- 2 Quais são as minhas opções de tratamento?
- 3 Quais são as minhas chances de cura?
- 4 Como é realizado o exame ou procedimento?
- 5 Quando e como receberei os resultados do exame?
- 6 Como se soletra o nome do medicamento prescrito?
- 7 Quantas vezes ao dia e por quanto tempo devo usar esse medicamento?
- 8 É possível que haja alguma reação a esse medicamento?
- 9 Posso usar esse medicamento junto com outros que já utilizo, com algum alimento ou com algum líquido?
- 10 O tratamento mudará a minha rotina diária?

BRASIL; 2017

Como posso contribuir para aumentar a segurança do paciente?

Orientações aos pacientes, familiares e acompanhantes

Pacientes pela segurança do paciente em serviços de saúde



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

QUADRO 1. ESTRATÉGIAS PARA MELHORAR O LETRAMENTO EM SAÚDE²⁷

1. Faça perguntas abertas para avaliar o entendimento do paciente sobre materiais escritos, incluindo rótulos e prescrições de medicamentos.

2. Use o método de comunicação *Teach Back* para determinar se um paciente entendeu suas instruções e se pode repetir as informações com suas próprias palavras.

O método *Teach Back* consiste em explicar as instruções ao paciente e, em seguida, solicitar que ele as explique de volta, com o objetivo de avaliar seu nível de entendimento e esclarecer possíveis dúvidas. Este processo pode ser repetido até que haja um entendimento completo da informação.

3. Use a estratégia de “Mostrar de Volta” (“Show back”) ao ensinar um paciente a usar um dispositivo ou realizar uma tarefa específica.

Após ensinar o paciente a utilizar um dispositivo (ex.: dispositivo inalatório) ou realizar uma tarefa (ex.: aplicação de insulina, aferição da pressão arterial) peça para que ele demonstre como fazer.

4. Entregue para o paciente o material com as instruções escritas de cabeça para baixo enquanto discute as orientações e observe se ele corrige a posição do material.

5. Use uma linguagem simples ao orientar o paciente.

Evite o uso de terminologias técnicas ou complicadas. Use palavras simples e comuns para ser o mais claro possível e minimizar o risco de mal-entendidos. Por exemplo:

- Diga “engolir” em vez de “tomar”
- Diga “atrapalhar o sono” em vez de “causar insônia”
- Diga “gorduras” em vez de “lipídios”
- Diga “barriga” em vez de “abdômen”
- Diga “durar pouco tempo, mas, muitas vezes, causando um problema sério” em vez de “agudo”

6. Fale mais devagar ao fornecer instruções.

Seja respeitoso e claro sem ser paternalista.

7. Use gráficos e imagens em vez de longas instruções escritas.

8. Forneça informações em um nível apropriado.

Fonte: Traduzido e adaptado de Frederico F., 2014.

QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

Sempre que você conversar com um profissional de saúde,

FAÇA ESTAS 3 PERGUNTAS

1

Qual é o meu principal problema?

2

O que eu devo fazer?

3

Por que é importante que eu faça isso?

Quando fazer perguntas?
Você pode fazer perguntas quando:

- For atendido por um médico, enfermeiro, farmacêutico ou outro profissional de saúde.
- Estiver se preparando para um exame ou procedimento médico.
- Receber um medicamento.

E se eu perguntar e ainda assim não entender?

- Informe o profissional de saúde caso permaneça com alguma dúvida.
- Você pode dizer: "Isso é novidade para mim. Poderia me explicar mais uma vez, por favor?"
- Não se sinta pressionado ou envergonhado caso não entenda alguma coisa. Pergunte ao profissional de saúde novamente.

Quem deve fazer as 3 perguntas?
Todo mundo que necessitar de ajuda para entender as informações sobre a sua saúde. Você não é o único que às vezes acha que as informações sobre saúde ou cuidado são confusas. Fazer perguntas ajuda a entender o que é necessário para se manter bem ou melhorar.

Ask Me 3
Boas perguntas para uma boa saúde

Institute for Healthcare Improvement

Para saber mais, acesse ihi.org/AskMe3

Ask Me 3 é uma marca registrada licenciada para o Institute for Healthcare Improvement (IHI). O IHI disponibiliza os materiais da Ask Me 3 para distribuição. O uso dos materiais da Ask Me 3 não significa que a organização distribuidora seja afiliada ou apoiada pelo IHI.
Tradução para português fornecido por Patrícia dos Santos Bopsin, Pâmella Oliveira de Souza, Rafaela Moraes de Moura, Daniela Duarte da Silva de Jesus, Andressa de Abreu Costa, e Elenara Oliveira Ribas.



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

Be Prepared. Be Engaged.

Today I want to talk about...

- _____
- _____
- _____

I have questions or concerns about...

My medicines My medical tests My treatments

My health goals are...

Be Prepared To Be Engaged
Scripts

Provide the Be Prepared Note Sheet to a patient
Please use this note sheet to write down what you want to talk about with [linkin] today. You can write down your concerns, your questions, and your health goals.

When you finish filling out the note sheet, just hand it to [linkin] when [he/she] comes into the exam room. [linkin] will use what you write to make sure to discuss your questions and concerns.

Help a patient think about what to write on a Be Prepared Note Sheet
... thoughts. What do you want to make sure you talk about about your medicine or your tests or your treatment? If so, do you have any health goals you want to work toward? Maybe taking or better control your [condition]. If you tell your doctor, that's okay. But maybe you can take a few days to think about it.

Prepared Note Sheet
What do you talk about today? What questions do you want to ask the doctor today? Maybe you want to sleep better or quit smoking or something else. If you tell your doctor, that's okay.

The Guide to Improving Patient Safety in Primary Care
Developed by Engaging Patients and Families

Be Prepared. Be Engaged.



Be ready
Write down the most important things you want to talk about during your visit.



Ask questions
Write down your questions. You can find a Question Builder on the Agency for Healthcare Research and Quality website at <https://go.usa.gov/xQx6w>



Speak up
Write down your health goals.

Ask your care team for a **Be Prepared Note Sheet** to help you get ready for your visit. It's a way to:

- Help you remember everything you want to discuss.
- Let your healthcare team know what's important to you.

AGIR

QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?



Speak up...

- If you don't understand something or if something doesn't seem right.
- If you speak or read another language and would like an interpreter or translated materials.
- If you need medical forms explained.
- If you think you're being confused with another patient.
- If you don't recognize a medicine or think you're about to get the wrong medicine.
- If you are not getting your medicine or treatment when you should.
- About your allergies and reactions you've had to medicines.



Pay attention...

- Check identification (ID) badges worn by doctors, nurses and other staff.
- Check the ID badge of anyone who asks to take your newborn baby.
- Don't be afraid to remind doctors and nurses to wash their hands.



Educate yourself...

- So you can make well-informed decisions about your care.
- Ask doctors and nurses about their training and experience treating your condition.
- Ask for written information about your condition.
- Find out how long treatment should last, and how you should feel during treatment.
- Ask for instruction on how to use your medical equipment.



Advocates (family members and friends) can help...

- Give advice and support – but they should respect your decisions about the care you want.
- Ask questions, and write down important information and instructions for you.
- Make sure you get the correct medicines and treatments.
- Go over the consent form, so you all understand it.
- Get instructions for follow-up care, and find out who to call if your condition gets worse.



Know about your new medicine...

- Find out how it will help.
- Ask for information about it, including brand and generic names.
- Ask about side effects.
- Find out if it is safe to take with your other medicines and vitamins.
- Ask for a printed prescription if you can't read the handwriting.
- Read the label on the bag of intravenous (IV) fluid so you know what's in it and that it is for you.
- Ask how long it will take the IV to run out.



Use a quality health care organization that...

- Has experience taking care of people with your condition.
- Your doctor believes has the best care for your condition.
- Is accredited, meaning it meets certain quality standards.
- Has a culture that values safety and quality, and works every day to improve care.



Participate in all decisions about your care...

- Discuss each step of your care with your doctor.
- Don't be afraid to get a second or third opinion.
- Share your up-to-date list of medicines and vitamins with doctors and nurses.
- Share copies of your medical records with your health care team.



SpeakUp™

Speak Up™ se preocupa de los cuidados que recibe



No se quede callado...

- Si no entiende algo o si algo no le parece correcto.
- Si habla o lee en otro idioma y quiere un intérprete o materiales traducidos.
- Si necesita que le expliquen los formularios médicos.
- Si cree que lo están confundiendo con otro paciente.
- Si no reconoce un medicamento o cree que le administrarán un medicamento equivocado.
- Si no está recibiendo un medicamento o tratamiento cuando debería.
- Si ha tenido alergias y reacciones a medicamentos.



Preste atención...

- Verifique las tarjetas de identificación que utilizan los médicos, las enfermeras y el resto del personal.
- Verifique la tarjeta de identificación de cualquier persona que quiera llevarse a su bebé recién nacido.
- No tema recordar a los médicos y a las enfermeras que se laven las manos.



Eduquese...

- Para poder tomar decisiones fundamentadas acerca de su atención médica.
- Pregunte a los médicos y las enfermeras acerca de su capacitación y experiencia en el tratamiento de su afección.
- Averigüe cuánto tiempo va a durar el tratamiento y cómo se debe sentir durante su transcurso.
- Pregunte acerca de las indicaciones para utilizar los equipos médicos.



Los intercesores (familiares y amigos) pueden ayudar a...

- Dar asesoramiento y apoyo, pero deben respetar sus decisiones acerca de la atención médica que desea.
- Hacer preguntas y anotar la información y las instrucciones importantes para usted.
- Verificar que está recibiendo los medicamentos y tratamientos correctos.
- Revisar el formulario de consentimiento para que todos lo entiendan.
- Recibir instrucciones para la atención de seguimiento y averiguar a quién llamar si su estado empeora.



Obtenga información acerca de sus medicamentos...

- Averigüe cómo lo ayudarán.
- Solicite información acerca de ellos, incluida la marca y los nombres genéricos.
- Pregunte acerca de los efectos secundarios.
- Averigüe si es seguro tomarlos con sus otros medicamentos y vitaminas.
- Solicite una receta impresa si no puede leer la escritura a mano.
- Lea la etiqueta de la bolsa de líquidos intravenosos (IV) para saber acerca de su contenido y verificar que sea para usted.
- Pregunte cuánto tardará el líquido intravenoso en agotarse.



Utilice una organización para el cuidado de la salud de calidad que...

- Tenga experiencia en el cuidado de personas con su afección.
- Brinde la mejor atención para su afección, en opinión de su médico.
- Esté acreditada, lo que significa que cumple con ciertos estándares de calidad.
- Tenga una cultura que valore la seguridad y la calidad, y que trabaje diariamente para mejorar la atención de salud.



Participe en todas las decisiones sobre su cuidado...

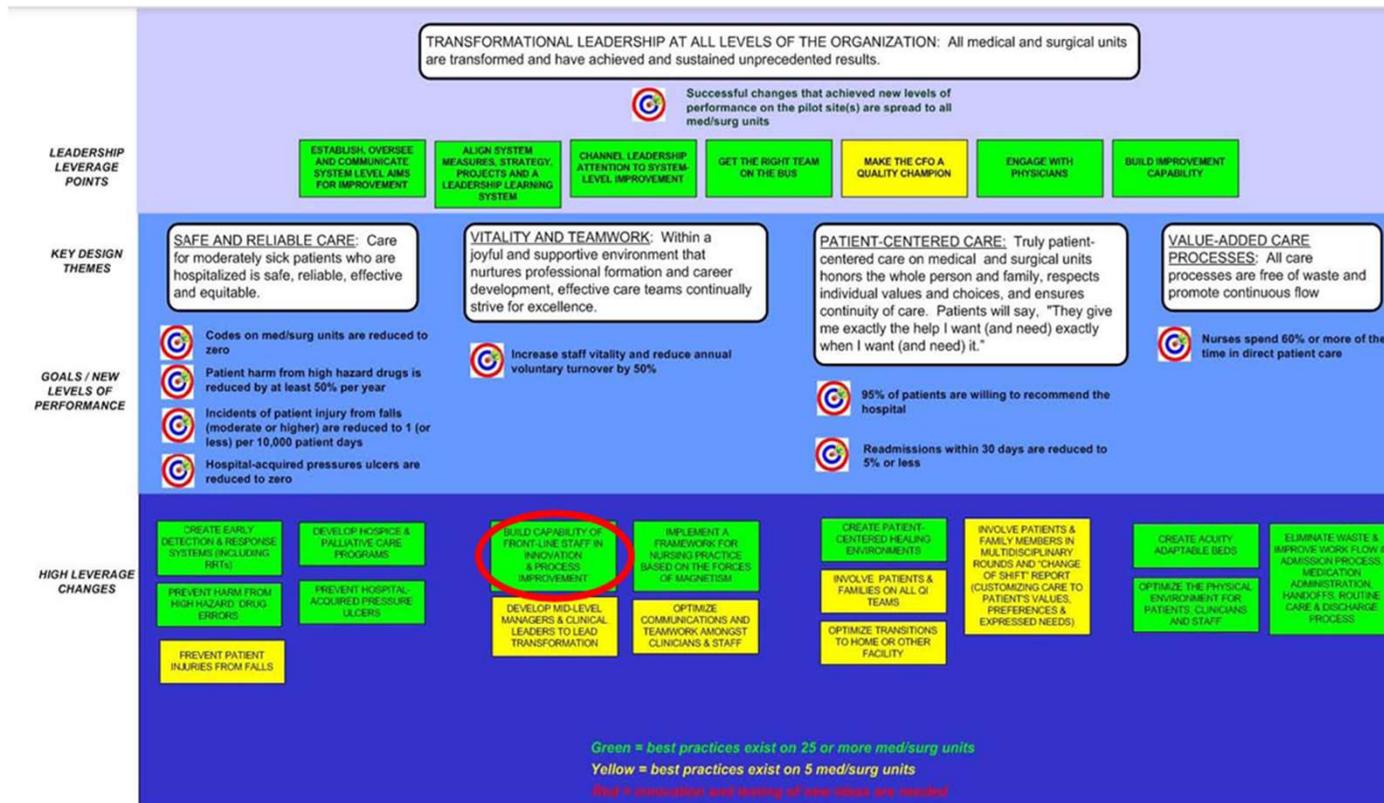
- Analice todos los pasos de su cuidado con su médico.
- No tenga miedo de obtener una segunda o tercera opinión.
- Comparta su lista actualizada de medicamentos y vitaminas con sus médicos y enfermeras.
- Comparta copias de su historial médico con los miembros de su equipo de atención médica.
- Pregunte si hay un grupo de apoyo para personas con su afección.
- Dígame a su médico y a su familia si desea que se tomen medidas para salvarle la vida, como la resucitación.



Video: Speak Up: About Your Care



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?



Lee B, Peck C, Rutherford P, Shannon D. Institute for Healthcare Improvement; 2008.



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS? PLANO EDUCACIONAL

Figura 2 – Registro das atividades desenvolvidas no processo educacional

Avaliações						
Atend	Data avaliação	Tipo avaliação	Data liberação	Avaliador	Observação	
2744321	05/03/2012 14:09:33	PE - Alta Puérpera - Ensino a Mãe	05/03/2012 14:13:56	Thais Pasini Galan		
2744321	04/03/2012 05:00:28	PE - Alta Puérpera - Ensino a Mãe	04/03/2012 05:03:45	Crisieli Carolina Doddi		

Vacinas	Plano: Não aplicável
	Método:
	Entendimento:
	Objetivo atingido:

Orientações/Observações: 03/03/2012 Orientada quanto a prevenção de quedas, manter cama baixa, rodas travadas, campanha sempre ao alcance das mãos e que o primeiro levantar é com auxílio da enfermagem. Orientada quanto ao sangramento vaginal, comunicar se excessivo. Orientada quanto ao AVP, comunicar se dor ou vermelhidão no local de infusão. Orientada a chamar a enfermagem sempre que necessário. Oriento aleitamento materno, deambulação e ingestão hídrica.

Action Plan (Example)

- Goals:** *Something you WANT to do:*
Begin exercising
- Describe:**
How: Walking
Where: Around the block
What: 2 times **Frequency:** 4 x/wk
When: after dinner
- Barriers:** have to clean up; bad weather
- Plans to overcome barriers:**
ask kids to help; get rain gear
- Conviction & Confidence ratings**
(0 - 10)
- Follow-Up:** next visit – 2 months

Algo que você QUER fazer:

Comece a se exercitar

2. Descreva:

Como: Caminhar

Onde: Ao redor do quarteirão

O que: 2 vezes Frequência: 4 x/semana

Quando: depois do jantar

3. Barreiras: tem que limpar; mau tempo

4. Planos para superar barreiras: peça ajuda às crianças; obter capa de chuva

5. Avaliações de Convicção 8 e Confiança 7
(0 - 10)

6. Acompanhamento: próxima consulta – 2 meses

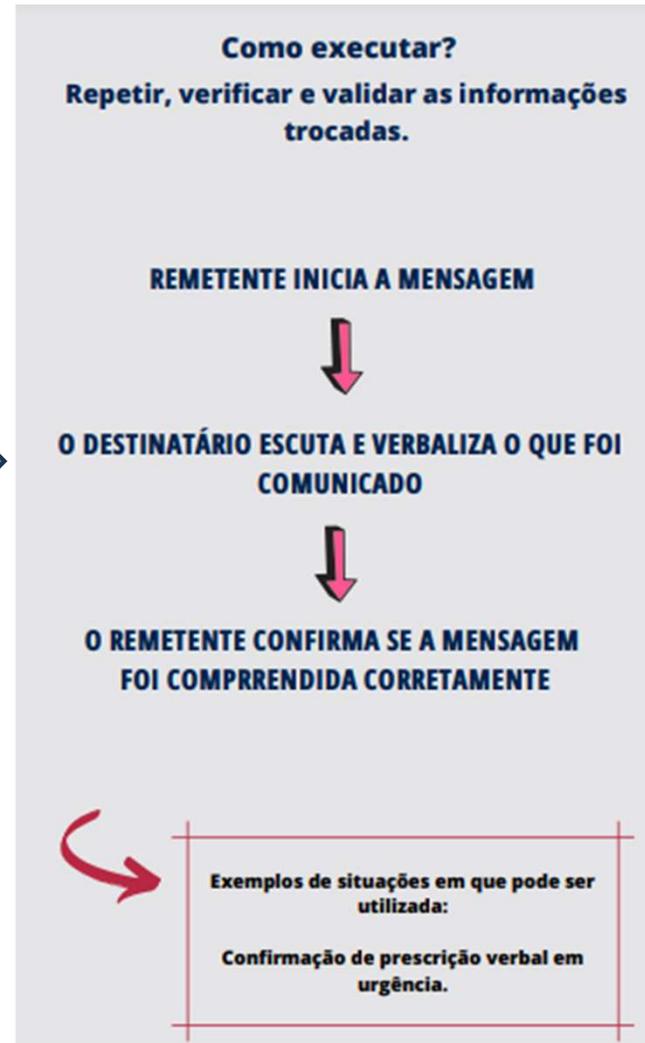
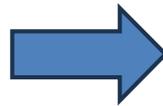


QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

Improve patient safety by engaging patients and families.



To learn more and get started, visit <https://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/patient-family-engagement/pfprimarycare/index.html>



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

60 Seconds To Improve Diagnostic Safety Planning Worksheet



When planning your implementation, be sure to have the following materials available so that you can adapt them to your practice's plan

- Provider Training slides
- Evaluation Planning Worksheet
- Practice Orientation and Training slides

1 Set scope

- With which patients will you use the 60 Seconds To Improve Diagnostic Safety strategy?
 - All patients?
 - Patients with acute visits?
 - Patients with select diagnoses?
 - Telehealth visits?

2 Establish workflow and adapt training materials

- How will you time the patient's story?
- How will you advise providers to address patients who talk about more than can be handled during their visit?
- How will you document the 60 Seconds To Improve Diagnostic Safety strategy in the medical record?
- How will you evaluate success?
- Review and modify the Practice Orientation and Training Slides to reflect your chosen workflow (Slides 11-13), plans for evaluation (Slide 14), and next steps (Slide 15) for the Toolkit.
- Review and modify the Provider Training slides to reflect your plans for evaluation (Slide 16) and next steps (Slides 17-18) for the 60 Seconds To Improve Diagnostic Safety strategy.

3 Encourage use of the strategy

- How will providers support patients to share their story for one minute?
- How will providers encourage patients who are reluctant to talk for one minute?
- How will you advise on timeline and next steps?

4 Determine training plan

- How will you train providers and staff?
- When will you train providers? Set a date and a time for the training.
- Who will provide the training?



AHRQ Publication No. 21-0047-4-EP | Toolkit for Engaging Patients To Improve Diagnostic Safety | August 2021

Sea experto en usted

Nombre del paciente
Fecha de nacimiento
Fecha

Su proveedor necesita de su ayuda para realizar un diagnóstico y un plan de atención seguros.

¿Por qué está hoy aquí?

- Problema nuevo Seguimiento Surtido de medicamento Algo más



¿Ha habido algún cambio en cómo se siente desde su última visita?

- Sí No
¿Cuándo empezó? Días Semanas Más tiempo
¿Cómo le afecta?



¿Ha consultado a alguien más sobre su salud?

- Sí No
¿A quién consultó?



¿Tiene preguntas sobre...

- ¿Medicamentos? ¿Pruebas? ¿Tratamientos? ¿Algo más?



¿Qué le preocupa?



Esté preparado para compartir esta información con su proveedor.

Gracias por formar parte del equipo de atención.



Kit de herramientas para involucrar a los pacientes a fin de mejorar la seguridad del diagnóstico | Publicación de AHRQ No. 21-0047-9-EP | Agosto de 2021



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?



BRASIL; 2011; PPS., 2019

DIREITOS DO PACIENTE:



Ser identificado e chamado pelo nome.



Conhecer todos os profissionais responsáveis pelo seu cuidado.



Receber informações claras e objetivas.



Ter os seus dados pessoais e de saúde mantidos em sigilo.



Consentir ou recusar tratamentos após ter sido informado claramente dos benefícios e riscos.

QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

Checklist - Alta

- Explicar as medicações que o paciente vai usar quando tiver alta e falar sobre os efeitos adversos mais comuns.
- Orientar para onde e em quanto tempo o paciente deve ir após a alta ou caso sinta-se mal.
- Orientar os cuidados que devem ser tomados após a alta (cuidados com sondas, curativos, medicações, alimentação, repouso, retorno ao trabalho).
- Certificar-se de que o paciente está saindo sem dúvidas.

Checklist - Admissão

- Explicar a importância da identificação.
- Falar como a identificação é feita na instituição.
- Descrever os momentos nos quais o paciente deve ser identificado (antes de medicações, antes de procedimentos, transfusões).
- Se for um paciente cirúrgico, certificar-se com o paciente se ele sabe qual é a cirurgia e em que parte do corpo esta será realizada.
- Entregar o Guia do Paciente e os folhetos específicos.

Ouçá o paciente com atenção e tire todas as suas dúvidas.

Esse momento pode evitar eventos adversos e acidentes durante a internação.



MINISTÉRIO DA SAÚDE



Organização dos Medicamentos

Medicamento	Amanhecer	Café	Intervalo	Almoço	Intervalo	Jantar	Dormir

136 GOVERNO FEDERAL



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

Be More Engaged in Your Healthcare Tips for Patients

Here are some tips to use before, during, and after your medical appointment to make sure you get the best possible care.

One way you can make sure you get good quality healthcare is to be an active member of your healthcare team.

Patients who talk with their doctors tend to be happier with their care and have better medical results.



- Vitamins.

- Dietary or herbal supplements.

Before Your Appointment

- Bring all the medicines you take to your appointment. This includes:
 - Prescription medicines.

 - Non-prescription medicines, such as aspirin or antacids.

- Write down the questions you have for the visit.

- Know your current medical conditions, past surgeries, and illnesses.

Please bring ALL your medicines to your next appointment.

To keep you safe, we need to know about all the medicine you take from all your doctors.

Please make sure you bring (in the original container)...

- Prescription medicines.
- Medicines you buy without a prescription (like Tylenol® or cold medicine).
- Ointments or creams.
- Bottles of drops.
- Inhalers.
- Injections.
- Vitamins and herbal medicines.



Envolva-se mais com seus cuidados de saúde. Conteúdo revisado pela última vez em dezembro de 2020. Agência de Pesquisa e Qualidade em Saúde, Rockville, MD.

QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

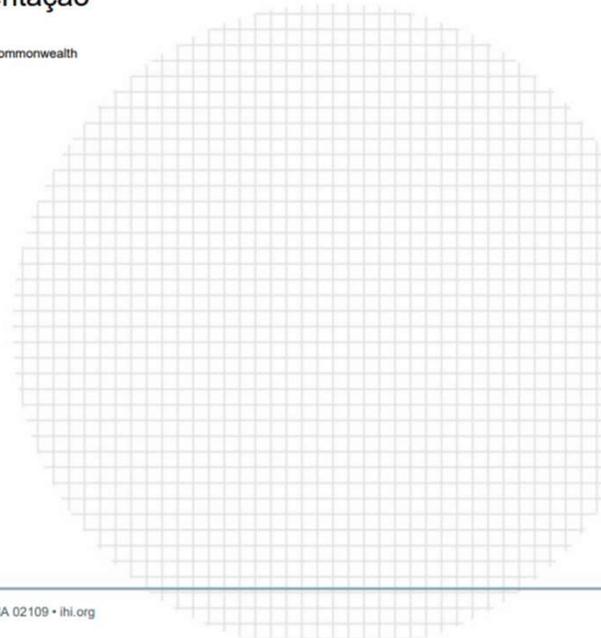


QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

Co-design baseado na experiência de serviços de saúde

Guia de Implementação

IHI/Rede de Inovações do Fundo da Commonwealth



UM RECURSO IHI

53 State Street, 19º andar, Boston, MA 02109 • ihi.org

Como citar este documento: Pelton L, Knihtila M. *Co-design baseado em experiência de serviços de saúde — Guia de implementação*. Boston, Massachusetts: Institute for Healthcare Improvement; 2018. (Disponível em ihi.org)



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

A Toolkit to Engage High-Risk Patients in Safe Transitions Across Ambulatory Settings



Checklist to Prepare Patients for New Appointments

Once the team knows a patient has a new health care appointment, the checklist can be used to prompt team members to reinforce key steps that promote patient engagement and preparation. This checklist includes reference to the Appointment Aide, a tool the patient and their care partner can use to document questions and health information in preparation for a new appointment. For additional background, evidence, and resources to support patient engagement in a transition to a new ambulatory care setting, see The Guide for Safe Transitions to New Appointments.

- Recognize the patient and care partner (family or friend) as full members of the health care team by**
 - Including the patient and care partner in key decisionmaking and care planning, according to their preferences.
 - Eliciting and honoring the patient's and care partner's goals and priorities.
 - Asking open-ended questions in order to not limit the patient's or care partner's concerns.
 - Using plain language, motivational interviewing, and teach-back to ensure understanding and confidence.
 - Providing information that builds on the patient's knowledge and skills.
 - Using follow-up phone calls to discover if the patient has any additional questions.
- Review the after-visit summary (AVS) with the patient and their care partner.**
 - Include a list of any problems to watch for and how to respond to each problem.
 - Assess any gaps or opportunities for improvement in the current AVS that could affect patient engagement and preparation.
- Review a reconciled medication list with the patient and their care partner.** Provide an easy-to-read, printed medication list for the patient to take home and carry to a new appointment.
- Encourage the patient to prepare for their new appointment by:**
 - Thinking about, writing down, and stating any questions, concerns, or preferences. This includes asking the patient to describe their concerns. Patients may not share their most important concerns first. Continue asking, "Are you concerned about anything else?" until the answer is "no."
 - Carrying a list of current medications to the new appointment.
 - Including a care partner in the new appointment. The patient should be encouraged to discuss how the care partner can support their needs.
 - Reviewing the activities of daily living the patient may need help with and whether there is someone to provide this help.



AHRQ
Agency for Healthcare
Research and Quality



AHRQ
Agency for Healthcare
Research and Quality

agir



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

TELL US ABOUT YOUR LIFE.

Please take a moment and try to answer the following 4 questions before your visit with the doctor. It may help you to think about your family and friends, your work, your neighborhood, your finances, your faith, your emotions, your sleep, your eating habits or what you do for fun while you answer these questions.

<p>Tell us one NON-MEDICAL thing about your life that you think the doctor should know. (Where did you grow up? What do you do when you aren't at the clinic? What makes you famous?)</p>	<p>What is one thing your doctor is asking you to do for your health that is helping you feel better?</p>
<p>What is one thing your doctor is asking you to do for your health that feels like a burden or feels harder than it should?</p>	<p>Where do you find the most joy in your life?</p>

Patients and clinicians, we'd love your feedback on this tool. Our goal is to make it easier for patients to talk about what is important to them and how healthcare is fitting into their lives. You can reach out (and find other tools and programs) at patientrevolution.org.

The Patient Revolution is an action and advocacy movement for careful and kind patient care.



Cartões [Plan Your Conversation](#)

CÓMO USAR ESTAS TARJETAS DE CONVERSACIÓN

Coloque las 5 cartas delante de usted.

Considere lo que le gustaría SABER y SENTIR al final de la conversación.

Escríbalo.

Tome notas sobre lo que va a decir en las tarjetas u otra hoja de papel.

Practicque.

Con un amigo o solo, diga en voz alta lo que ha escrito.

Comparta con el doctor.

Lleve las tarjetas o sus notas a su visita. (Intente usarlas al principio de la visita.)

Cuéntenos cómo le fue.

Queremos saber si las cartas son útiles. maggie@patientrevolution.org

[Ferramentas para a Visita de Saúde — A Revolução do Paciente \(patientrevolution.org\)](#)



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?



ENGAJAMENTO DO PACIENTE NA SEGURANÇA DO PACIENTE EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE

"Construindo um sistema de saúde mais seguro: estratégias utilizadas na institucionalização do engajamento do paciente¹ na segurança² do paciente"

Este questionário é uma adaptação da versão inglesa do instrumento *"Patient Engagement in Patient Safety within Canadian Healthcare Organizations¹"*.

Objetivo do questionário

- Este estudo⁴ busca descrever e avaliar estratégias, mecanismos, estruturas e processos implementados para engajamento do paciente na segurança do paciente pelas organizações de saúde.
- Os achados do questionário visam ajudar gestores em todos os níveis de governança (do clínico ao estratégico) a obter uma visão abrangente do engajamento do paciente na segurança do paciente.
- Engajamento do Paciente é uma abordagem na qual pacientes conselheiros⁵ contribuem para melhorias na segurança do paciente em diferentes níveis da organização. Geralmente, engajamento do paciente ocorre em diferentes níveis e de diferentes maneiras e estratégias (ver figura 1).



1 - Informação



2 - Consulta



3 - Colaboração/
Cooperação



4 - Co-design

Figura 1: Estratégias de engajamento do paciente⁶

QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

Name of Instrument	Abbreviation	Country of Origin	Concept ^a	Type of Instrument ^b	Care Context ^c	Environmental Factors	Reference
Clinical Decision-making Involvement and Satisfaction	CDIS	UK	Patient participation	Specific	Outpatient care	-	[42]
CollaboRATE	CollaboRATE	USA	Patient participation	Generic	Generic	-	[43]
COMRADE	COMRADE	UK	Patient participation	Generic	Generic	-	[44]
Decision Regret Scale	N/A	Canada	Patient participation	Generic	Generic	-	[45]
Decisional Conflict Scale	DCS	Canada	Patient participation	Generic	Generic	Yes Social	[46]
Diabetes Empowerment Questionnaire	N/A	Iran	Patient empowerment	Specific	N/A Diabetes	Yes Social	[47]
Health Services OutPatient Experience questionnaire	HSOPE	Italy	Patient centeredness	Specific	Outpatient care	-	[48]
Instrument for Evaluation of the Experience of Chronic Patients	IEXPAC	Spain	Patient centeredness	Specific	Care transition	Yes Social	[49]
Inpatient Involvement in Medication Safety Scale	IIMSS	China	Patient empowerment	Specific	Inpatient care	-	[50]
Instrument measuring empowerment needs of patients after a percutaneous coronary intervention	N/A	China	Patient empowerment	Specific	Inpatient care	Yes Social	[51]
iSHARE patient questionnaires	iSHARE	The Netherlands	Patient participation	Specific	Inpatient care	-	[52]
Patient communication pattern scale	PCPS	Israel	Patient participation	Specific	N/A Patient-physician encounter	-	[53]
Patient empowerment in long-term conditions	N/A	UK	Patient empowerment	Specific	Outpatient care	Yes Social	[54]
Patient Empowerment Strategies Questionnaire	PES-Q	Greece	Patient empowerment	Specific	Inpatient care	Yes Social	[55]
Patient Engagement Index	PEI	China	Patient participation	Generic	Generic	-	[56]
Patient Motivation Questionnaire	N/A	Egypt	Patient empowerment	Specific	Inpatient care	-	[57]
Patient participation in decision making in surgical treatment	N/A	Norway	Patient participation	Specific	Inpatient care	-	[58]
Patient Participation in Rehabilitation Questionnaire	PPRQ	Sweden	Patient participation	Specific	Outpatient care	Yes Social	[59]
Patient Participation Questionnaire	PPQ	Denmark	Patient participation	Specific	Inpatient care	-	[60]
Patient Perception of Patient-Centeredness Questionnaire	PPPC-R	Canada	Patient centeredness	Specific	Outpatient care	Yes Social	[61]

Kylén, M.; Schön, U.-K.; Pessah-Rasmussen, H.; Elf, M. Patient Participation and the Environment: A Scoping Review of Instruments. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2022, 19, 2003. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042003>



QUAIS SÃO AS ESTRATÉGIAS?

PROGRAMA EDUCACIONAL SAÚDE DIGITAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU SAÚDE DIGITAL

Engajamento do paciente

Organizadores
Sheila Mara Pedrosa
Ana Laura de Sene Amâncio Zara
Fábio Nogueira de Lucena
Rejane Faria Ribeiro-Rotta
Renata Dutra Braga
Rita Goreti Amaral
Silvana de Lima Vieira dos Santos
Taciana Novo Kudo

2ª EDIÇÃO

IBDPAC Instituto Brasileiro de Saúde e Qualidade
APRIMORE
OBSERVATÓRIO DE ESTUDOS SOCIAIS E CULTURAIS
SOBRASP Sociedade Brasileira de Gerontologia e Geriatria

ENGAJAMENTO DE PACIENTES E FAMILIARES NA SEGURANÇA DO PACIENTE

Aline Albuquerque
Cintia Tanure
Julino Rodrigues
Kalline Eler
Kauene Durões
Luciana Dias
Maria José Gondim

Mariana Menegaz
Nelma Melgaço
Roberta Mânica
Thaísa Afonso
Thatianny Paranaçu
Vanessa Oliveira

Atena Edição Ano 2023

ENGAJAMENTO DE PACIENTES E FAMILIARES na Segurança do Paciente

Aline Albuquerque
Cintia Tanure
Julino Rodrigues
Kalline Eler
Kauene Durões
Luciana Dias
Maria José Gondim

Mariana Menegaz
Nelma Melgaço
Roberta Mânica
Thaísa Afonso
Thatianny Paranaçu
Vanessa Oliveira

Atena Edição Ano 2023

Ways to Learn More

This document contains links to resources on the following topics:

- [General resources](#)
- [Getting started with patient- and family-centered care and patient and family engagement](#)
- [Assessing patient- and family-centered care practices at your hospital](#)
- [Quality improvement](#)
- [Patient safety](#)
- [Working with patients and families as advisors](#)
- [Improving discharge practices](#)
- [Other resources for improving patient- and family-centered care practices](#)
 - [Medication reconciliation](#)
 - [Patient- and family-activated rapid response teams](#)
 - [Improving informed consent practices](#)

General resources

Agency for Healthcare Research and Quality

The Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) is a U.S. Government Agency that is part of the Department of Health and Human Services. AHRQ funds, conducts, and disseminates research to improve the quality, safety, efficiency, and effectiveness of health care. Its Web site has information to help patients, families, clinicians, leaders, and others make informed decisions about health care. Web site: <http://www.ahrq.gov>

Guide to Patient and Family Engagement



Working With Patient and Families as Advisors Implementation Handbook



REFERÊNCIAS

- World Health Organization. World Alliance for Patient Safety. Forward Programme 2008-2009. [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2008. [cited Oct 20, 2018]. Available from: http://www.who.int/patientsafety/information_centre/reports/Alliance_Foward_Programme_2008.pdf
- Ministério da Saúde (BR). Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente. [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2014. [Acesso em 20 out 2018]. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf
- K Kim JM, Suarez-Cuervo C, Berger Z, Lee J, Gayleard J, Rosenberg C, Nagy N, Weeks K, Dy S. Evaluation of Patient and Family Engagement Strategies to Improve Medication Safety. Patient. 2018 Apr;11(2):193-206. doi: 10.1007/s40271-017-0270-8. PMID: 28795338.
- Kit de ferramentas para envolver pacientes para melhorar a segurança do diagnóstico. Conteúdo revisado pela última vez em julho de 2022. Agência de Pesquisa e Qualidade em Saúde, Rockville, MD. <https://www.ahrq.gov/patient-safety/settings/ambulatory/tools/diagnostic-safety/toolkit.html>
- Patient Engagement Action Team. 2017. Engaging Patients in Patient Safety – a Canadian Guide. Canadian Patient Safety Institute. Last modified December 2019. Available at: www.patientsafetyinstitute.ca/engagingpatients
- Singh OSPINA, N., Phillips, K.A., Rodriguez-Gutierrez, R. et al. Eliciting the Patient's Agenda- Secondary Analysis of Recorded Clinical Encounters. J GEN INTERN MED 34, 36–40 (2019). <https://doi.org/10.1007/s11606-018-4540-5>
- Engajamento do paciente e de familiares na segurança do paciente / Organizadoras Aline Albuquerque, Kalline Eler. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2023.
- [Página inicial | Aprimore Treinamento e Gestão da Qualidade em Saúde \(aprimoresaude.com.br\)](http://aprimoresaude.com.br)
- Lee B, Peck C, Rutherford P, Shannon D. Transforming Care at the Bedside How-to Guide: Developing Front-Line Managers to Lead Innovation and Improvement. Cambridge, MA: Institute for Healthcare Improvement; 2008.
- Kylén, M.; Schön, U.-K.; Pessah-Rasmussen, H.; Elf, M. Patient Participation and the Environment: A Scoping Review of Instruments. Int. J. Environ. Res. Public Health 2022, 19, 2003. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042003>



“NADA SOBRE MIM, SEM MIM”

Valerie Bingham



APRIMORE



THAISA AFONSO

Enfermeira, doutoranda na UFG em gestão em serviços de saúde, especialista em gestão de serviços de saúde e qualidade, expertise em gestão da qualidade com mais de 12 anos de experiência em serviços de saúde, avaliadora ONA/SBA; auditora interna ISO 18001/14001; vivência em acreditação internacional JCI; membro da SOBRASP e da REBRAENSP.

<https://www.linkedin.com/in/thaisa-afonso-095a469b/>

CV: <http://lattes.cnpq.br/7782651500907694>

thaisa@aprimoresaude.org.br

thaisa.afonso@agirsaude.org.br



APRIMORE