








CURSO ONLINE

Cuidado centrado no paciente

Organiza  **evimed** Em associação com  **Cleveland Clinic**  **SOBRASP**  **PROQUALIS**  **IBDPAC**  **HOSPITAL ITALIANO**
Instituto Brasileiro de Direito do Paciente de Buenos Aires

Cuidado centrado no paciente A abordagem da Clínica Cleveland

Dra. Silvia Pérez-Proto, MD, MS, MBA, FCCM

Professora titular de Anestesiologia, CCLCM

Centro de Cuidados Paliativos, Diretora Médica

Escritório de Segurança, Qualidade e Experiência do Paciente, Clínica Cleveland

Conflito de interesses

Nome e sobrenome da autora

Dra. Silvia Pérez-Protto, MS, MBA

Título da apresentação

Cuidado centrado no paciente – A abordagem da Clínica Cleveland

Devo indicar que, no contexto dessa apresentação, não existe qualquer relação que possa ser percebida como potencial conflito de interesses.



Cuidado centrado no paciente

Temas

Cuidado centrado no paciente

Definição

Benefícios

Principais componentes



Definição de cuidado centrado no paciente

“Prestar cuidados que respeitem e atendam às preferências, necessidades e valores de cada paciente e garantam que esses valores orientem todas as decisões clínicas.”

*Institute of Medicine's Quality of Health Care in America project, 2001.
doi: 10.17226/10027*



Relatório sobre cuidado centrado no paciente, 2006

Temas:

- Educação e compartilhamento de conhecimento
- Envolvimento de família e amigos
- Colaboração e gestão de equipes
- Sensibilidade em relação às dimensões não médicas e espirituais
- Respeito às necessidades e preferências do paciente
- Informação acessível e fluida

<https://picker.org>



Patient-Centered Care



NEJM Catalyst (catalyst.nejm.org) © Massachusetts Medical Society

NEJM Catalyst Innovations in Care Delivery, 2017.



Instituto Universitario
Hospital Italiano de Buenos Aires

Benefícios do cuidado centrado no paciente

- Melhoram os desfechos individuais em saúde (população)
- Melhoram os indicadores de satisfação
- Melhora o conceito sobre os prestadores
- Melhora a moral e produtividade dos médicos
- Melhora a alocação de recursos
- Reduz custos

NEJM Catalyst Innovations in Care Delivery, 2017.



Cuidado centrado no paciente no CCHS

A promessa da Clínica Cleveland

- Segurança
- Empatia
- Trabalho em equipe
- Facilidade



“... não causar dano.”
Epidemias, Hipócrates

Meta: Dano Zero



Segurança

Dano físico

- Erros de medicação, infecções associadas aos cuidados de saúde, procedimentos cirúrgicos inseguros, erros diagnósticos etc.

Dano emocional e psicológico

- Desrespeito à dignidade ou valores culturais, falta de empatia, violação de privacidade, atrasos no atendimento, descortesia etc.

Dano econômico

- Não informar com antecedência aos pacientes o custo da atenção.

Ghandi TK, et al. *NEJM Catalyst*, 2020.
Sokol-Hessner L, et al. *Int J Quality Health Care*, 2018.
<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>



Segurança

- A segurança e o cuidado centrado no paciente estão indissociavelmente ligados.
- A Comissão Conjunta concluiu que os eventos sentinela estão ligados a fatores humanos, sendo a falha na comunicação a principal causa.
- Práticas de comunicação baseadas em evidências
 - relatório de troca de turnos
 - controle de hora em hora
 - planejamento das consultas
- Decisões compartilhadas: a segurança, os resultados e a experiência melhoram e aumenta a confiança.

Segurança

Implementação de segurança por meio de uma “cultura justa”

- Os gestores respondem às condutas de forma justa:
 - Sem “culpar”
- Os funcionários são responsáveis pela
 - qualidade das suas escolhas
 - comunicação dos seus erros e das vulnerabilidades do sistema

<https://www.justculture.healthcare>



Empatia

Capacidade de reconhecer e responder às emoções ou perspectivas de outra pessoa.

Aplicável a pacientes, familiares e colegas.

Empatia clínica:

- Capacidade intelectual: capacidade de reconhecer e compreender as emoções do paciente
- Motivação: expressão de conscientização
- Conduta: capacidade de se comunicar de forma efetiva

É uma habilidade que pode ser treinada.

Brugel S, et al. *Patient Education and Counseling*, 2015.
Sanders JJ, et al. *Cancer*, 2021.



Empatia

Perspectiva do paciente:

- Foco na pessoa como um todo
- Comunicação: escutar, compreender
- Atenção às emoções e ao que mais importa
- Atributos clínicos: acessibilidade, comportamento e competência

Sanders JJ, et al. *Cancer*, 2021.



Empatia

Razões para mostrar empatia:

- ignorar as emoções aumenta a angústia e a intensidade
- melhora os desfechos em saúde
- melhora a experiência e satisfação do cliente
- reduz a ansiedade e o estresse do cliente

Sanders JJ, et al. *Cancer*, 2021.
Derksen F, et al. *British J Gen Practice*, 2013.



Comunicação entre médico e paciente

Objetivos da comunicação em saúde focada no relacionamento:

- criar bom relacionamento interpessoal
- facilitar a troca de informações
- incluir o paciente na tomada de decisões

CASE STUDY AND BEST PRACTICES

The REDE model of healthcare communication: Optimizing relationship as a therapeutic agent

Amy K. Windover, Ph.D.,^a Adrienne Boissy, M.D., M.A.,^b Thomas W. Rice, M.D.,^c Timothy Gilligan, M.D.,^d
Vicente J. Velez, M.D.,^e and James Merlino, M.D.^f

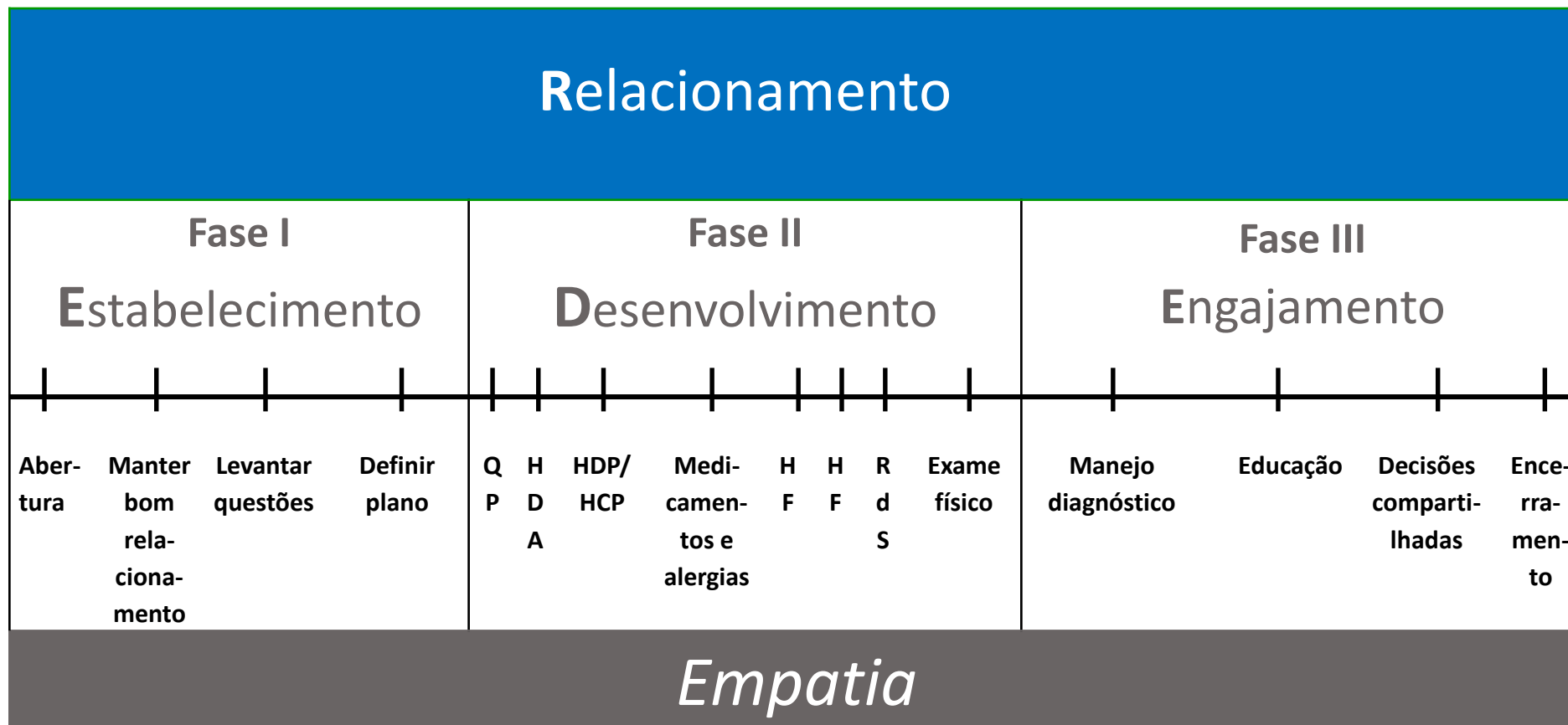
Abstract

The REDE model is a conceptual framework for teaching relationship-centered healthcare communication. Based on the premise that genuine relationships are a vital therapeutic agent, use of the framework has the potential to positively influence both patient and provider. The REDE model applies effective communication skills to optimize personal connections in three primary phases of Relationship: Establishment, Development and Engagement (REDE). This paper describes the REDE model and its application to a typical provider-patient interaction.

Windover A, et al. *J Patient Exp*, 2014.



Inclusão de R.E.D.E.SM e interrogatório médico



Benefícios da comunicação REDE

Para os pacientes:

- melhora sua experiência
- facilita sua compreensão da informação médica
- melhora a identificação de suas necessidades e expectativas
- melhora sua adesão ao tratamento

Para os médicos:

- aumenta sua empatia
- reduz a síndrome de esgotamento profissional

Boissy A, et al. *J Gen Intern Med*, 2016.



Diretivas antecipadas de vontade

- Documentação do responsável legal
 - Diretivas antecipadas disponíveis no prontuário do paciente
- Objetivo do cuidado de pacientes portadores de doenças graves ou pacientes de risco
 - Início
 - Compartilhamento do prognóstico
 - Consideração dos valores/desejos/preocupações
 - Elaboração de um plano de colaboração:
 - Cura ou prolongamento da vida (com ou sem cuidados paliativos)
 - Apenas cuidados paliativos

Bernacki R, et al. *JAMA Int Med*, 2014.

Perez-Protto SE, et al. *Anesthesia & Analgesia*, 2019.

Perez-Protto S, et alii. *Basic Science in Anesthesia*. Springer, 2023 (no prelo).



Cuidados paliativos em pacientes terminais

Cuidados alinhados com os objetivos

- A equipe assistencial auxilia o paciente a atingir a meta estabelecida
 - Exploração e documentação do que “é mais importante”
 - Respeito das limitações impostas ao tratamento pelo paciente
- Implementação do programa de diretivas antecipadas de vontade
- Local pré-definido para as declarações de vontade antecipada na história clínica

Morrison RS, et al. *JAMA*, 2021.
Turnbull AE, et alii. *Int Care Med*, 2017.
Bernacki R, et al. *JAMA Int Med*, 2014.



Trabalho em equipe

Comunicação entre as equipes e dentro da equipe multidisciplinar

Inclusão do paciente/responsável na equipe

Planejamento de consultas

Médico + enfermeira + paciente/responsável

Planejamento diário, abordagem de preocupações e dúvidas

Inclusão do paciente/membros da família

Desenho de cuidados de saúde, comitês, projetos de melhoria etc.

Boissy A. *NEJM Catalyst*, 2020.



Facilidade

Acesso aos dados – Portal do paciente

Acesso a consultas

Custo da atenção

Tempos de espera

Resposta a reclamações por escrito – Ouvidoria

Boissy A. *NEJM Catalyst*, 2020.



Conclusões

- O cuidado centrado no paciente consiste na prestação de cuidados que respeitem suas preferências, garantindo que seus valores orientem todas as decisões clínicas.
- O cuidado centrado no paciente melhora os desfechos em saúde e a satisfação do cliente/cuidador.
- O cuidado centrado no paciente começa com a visão e missão da instituição, sendo seus principais componentes segurança, empatia, trabalho em equipe e facilidade.





CURSO ONLINE

Cuidado centrado no paciente

Organiza



evimed

Em associação com



Cleveland Clinic



SOBRASP



PROQUALIS

APROVANDO AS PRÁTICAS DE SAÚDE



IBDPAC

Instituto Brasileiro de Direito do Paciente



HOSPITAL ITALIANO
de Buenos Aires

Muito obrigada

Dra. Silvia Pérez-Protto

perezs2@ccf.org

@perez_protto