



OPAS



Organização
Pan-Americana
da Saúde



Organização
Mundial da Saúde
ESCRITÓRIO REGIONAL PARA AS
Américas



Carta dos Direitos de Segurança do Paciente

10

direitos de segurança do paciente

- 1 Direito a cuidados oportunos, efetivos e apropriados**
- 2 Direito a processos e práticas seguros de atenção à saúde**
- 3 Direito a trabalhadores de saúde qualificados e competentes**
- 4 Direito a produtos médicos seguros e seu uso seguro e racional**
- 5 Direito a estabelecimentos de saúde seguros e protegidos**
- 6 Direito a dignidade, respeito, não discriminação, privacidade e confidencialidade**
- 7 Direito a informação, educação e apoio à tomada de decisão**
- 8 Direito de acesso a prontuários médicos**
- 9 Direito a ser ouvido e obter resolução justa**
- 10 Direito de participação do paciente e da família**

Dedicatória

Em memória aos pacientes que perderam suas vidas ou sofreram danos evitáveis durante a atenção à saúde. Que esta Carta seja um farol de esperança e compromisso, assegurando que o direito de cada paciente a um atendimento seguro seja protegido e que suas vozes sejam ouvidas e valorizadas.

Antecedentes

A Organização Mundial da Saúde (OMS) apresenta a Carta dos Direitos de Segurança do Paciente¹, um recurso essencial elaborado para apoiar a implementação do *Plano de Ação Global para a Segurança do Doente 2021-2030: rumo à eliminação dos danos evitáveis nos cuidados de saúde*. A Carta foi elaborada dentro do marco do Dia Mundial da Segurança do Paciente 2023, com o tema “Engajamento de pacientes pela segurança do paciente” e o slogan “Eleve a voz dos pacientes!”. Ela reflete o compromisso de integrar conceitos essenciais — como envolvimento de pacientes e suas famílias, equidade, dignidade, acesso à informação e gestão de riscos — aos princípios e práticas fundamentais de segurança do paciente. A Carta desempenha um papel fundamental no progresso rumo ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 3: “Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades”. Ela enfatiza a importância da prestação de cuidados de saúde seguros e de qualidade como um componente essencial da cobertura universal de saúde. Ao defender práticas seguras e a redução dos danos evitáveis na atenção à saúde, a Carta apoia a melhoria dos desfechos de saúde e do bem-estar dos pacientes. Além disso, promove a formação e capacitação da força de trabalho em saúde. Sua abordagem de gestão de riscos baseada em direitos fortalece a capacidade dos países de gerenciar os principais riscos de segurança na atenção à saúde.

Finalidade

Cerca de um em cada dez pacientes sofre danos em ambientes de atenção à saúde, e mais de três milhões de mortes a cada ano em nível mundial se devem à falta de segurança nos cuidados (1). Dessa forma, a Carta tem como objetivo delinear os direitos dos pacientes no contexto da segurança, especialmente considerando que mais de 50% desses danos são preveníveis (2). Ela promove a defesa dos direitos de segurança do paciente, conforme estabelecido pelas normas internacionais de direitos humanos, para todas as pessoas, em todos os lugares, independentemente de idade, gênero, etnia ou raça, idioma, religião, deficiência, condição socioeconômica ou qualquer outra condição. A Carta apoiará as partes interessadas na formulação de políticas e legislação e na elaboração de mecanismos para assegurar que os direitos dos pacientes a um atendimento seguro sejam respeitados, protegidos e cumpridos.

Objetivos

1. Reafirmar a segurança do paciente como um direito fundamental do paciente, para todas as pessoas e em todos os lugares.
2. Identificar os principais direitos de segurança do paciente que os profissionais de saúde e assistência social² e os líderes em atenção à saúde devem manter para planejar, elaborar e prestar serviços de saúde seguros.

1 Paciente: pessoa que recebe atenção à saúde.

2 Trabalhadores de saúde são todas as pessoas envolvidas em ações de trabalho cuja principal intenção seja melhorar a saúde, como profissionais de medicina, enfermagem, farmácia, obstetrícia e saúde pública, técnicos de laboratório, técnicos de saúde, assistentes e auxiliares de laboratório, agentes comunitários de saúde, curandeiros e praticantes de medicina tradicional. Inclui também pessoas que trabalham em gestão de saúde e profissionais de apoio, como administradores de hospitais, gerentes distritais de saúde e assistentes sociais, funcionários de limpeza, motoristas e outros grupos ocupacionais de atividades relacionadas à saúde.

Os trabalhadores de saúde prestam serviços diretos de cuidados pessoais, auxiliando nas tarefas rotineiras da vida diária e realizando diversas outras tarefas de natureza simples e rotineira. Isso inclui não apenas pessoas que trabalham em estabelecimentos de cuidados agudos, como também pessoas empregadas em instituições de longa permanência, de saúde pública, cuidados na comunidade, cuidados sociais e assistência domiciliar.

3. Promover uma cultura de segurança, equidade, transparência e prestação de contas nos sistemas de saúde.
4. Empoderar os pacientes para que participem ativamente dos próprios cuidados como parceiros e para que façam valer seu direito a atendimento seguro.
5. Apoiar a elaboração e implementação de políticas, procedimentos e melhores práticas que fortaleçam a segurança dos pacientes.
6. Reconhecer a segurança do paciente como um componente integral do direito à saúde.

Público-alvo

A Carta dos Direitos de Segurança do Paciente destina-se a uma ampla gama de partes interessadas, cada uma com uma função distinta na reafirmação, reivindicação e defesa dos direitos de segurança do paciente na atenção à saúde.

A lista inclui:

1. pacientes, familiares, cuidadores e o público em geral;
2. organizações da sociedade civil, organizações de pacientes, grupos de pacientes e defensores dos interesses dos pacientes;
3. trabalhadores de saúde;
4. formuladores de políticas, líderes em atenção à saúde e gerentes de estabelecimentos de saúde;
5. associações profissionais, especialistas em segurança do paciente, organizações internacionais e organizações intergovernamentais;
6. autoridades reguladoras nacionais e subnacionais;
7. especialistas, defensores da causa, ativistas e organizações de direitos humanos;
8. instituições acadêmicas e de pesquisa.

Aplicabilidade

A Carta se aplica universalmente a todos os ambientes de saúde e é relevante em todos os níveis de atenção à saúde. Ela fornece orientações sobre a interação entre o paciente e o sistema de saúde ao longo de todo o espectro de serviços de saúde, incluindo cuidados promotores de saúde, protetores, preventivos, curativos, de reabilitação e paliativos. Além do engajamento de pacientes, a Carta também reconhece a importância de engajar e empoderar famílias e cuidadores nos processos de atenção à saúde e sistemas de saúde em âmbito nacional, subnacional e comunitário.

Processo de elaboração da carta

A Carta foi elaborada por meio de um processo consultivo com os membros do grupo de planejamento do Dia Mundial da Segurança do Paciente 2023, com a participação de diversas partes interessadas, como defensores dos interesses dos pacientes, especialistas em segurança do paciente, especialistas em segurança hospitalar, especialistas em direitos humanos, trabalhadores de saúde, formuladores de políticas e líderes em atenção à saúde. O documento se baseia em uma análise abrangente de cartas de direitos dos pacientes e instrumentos legais existentes em todo o mundo. Uma versão preliminar da Carta dos Direitos de Segurança do Paciente foi enviada para uma análise crítica pelos participantes (presenciais e virtuais) da Conferência Mundial da OMS “Engajamento de pacientes pela segurança do paciente”, organizada no âmbito do Dia Mundial da Segurança do Paciente 2023 e realizada em 12 e 13 de setembro de 2023 na sede da OMS em Genebra.

Segurança do paciente e direitos humanos

Esta seção da Carta explora os vínculos entre a segurança do paciente, o direito à saúde e os direitos humanos de maneira mais ampla. Os direitos humanos estão consagrados em vários instrumentos internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), o Pacto Internacional sobre os Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (1966), a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (1979), a Convenção sobre os Direitos da Criança (1989), a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2008) e outros tratados internacionais e regionais. Esses instrumentos reconhecem e buscam defender os princípios fundamentais de igualdade e não discriminação que salvaguardam a dignidade e o valor de cada indivíduo, independentemente de sua origem, e nos quais todos os direitos humanos se baseiam: os direitos à saúde, vida, liberdade, segurança, igualdade, privacidade, educação e liberdade de expressão, entre vários outros.

No contexto da atenção à saúde, a segurança do paciente é uma aplicação importante das normas e padrões de direitos humanos.

Direito à saúde. O direito à saúde é o direito de toda pessoa de desfrutar o mais elevado nível de saúde física e mental. Todos os Estados Membros da OMS ratificaram pelo menos um tratado internacional de direitos humanos que incorpora esse direito. Como resultado, os países têm a obrigação legal de elaborar e implementar legislação e políticas que garantam o acesso universal a serviços de saúde seguros e de qualidade e de dar a devida atenção às condições que permitem que os indivíduos vivam com a melhor saúde possível. Considerando que a falta de segurança na atenção à saúde é uma das principais causas de morbimortalidade em todo o mundo, a segurança do paciente, fundamentada no princípio ético “Primeiro, não causar danos”, é um elemento indispensável para garantir a participação segura dos pacientes no sistema de saúde e o cumprimento do direito à saúde.

Direito à vida, liberdade e segurança pessoal. Mais do que evitar danos intencionais, o direito à vida inclui o direito a cuidados de saúde livres de danos não intencionais, especialmente quando eles sejam preveníveis com base nas evidências disponíveis. O direito à liberdade proíbe a privação arbitrária da liberdade com base em uma deficiência ou incapacidade, inclusive a privação da liberdade com base em problemas de saúde mental subjacentes. Isso requer a implementação de abordagens de tomada de decisão apoiada, empoderando os pacientes para o fornecimento de consentimento livre e esclarecido antes de internação ou tratamento. A segurança pessoal na atenção à saúde envolve a garantia de que os pacientes sejam tratados em um ambiente seguro, protegidos contra qualquer forma de abuso, negligência, violência ou exploração.

Direito à dignidade. O direito à dignidade consiste em atenção à saúde culturalmente adequada que respeita a humanidade, a autonomia, a vontade e as preferências de cada paciente em relação à aceitabilidade dos serviços de saúde prestados.

Direito à informação. Todo paciente tem o direito de receber informações sobre seu quadro de saúde, opções de tratamento, potenciais riscos, benefícios e prognóstico em um formato acessível e compreensível. Isso permite que os pacientes participem ativamente da própria jornada de saúde e tomem decisões informadas sobre seus cuidados.

Direito à privacidade. O direito à privacidade é essencial em ambientes de atenção à saúde e afeta diretamente a segurança do paciente. Os pacientes têm o direito de contar com a proteção de sua privacidade física, seus assuntos pessoais e suas informações de saúde.

Direito à não discriminação. A segurança na atenção à saúde deve ser acessível a todos os pacientes, em todos os lugares, em todos os momentos, independentemente de idade, gênero, etnia ou raça, idioma, religião, deficiência, condição socioeconômica ou qualquer outra condição, conforme estabelecido pelas normas de direitos humanos.

Direito a não ser submetido a tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes. O direito a não ser submetido a tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes protege os indivíduos de ações que coloquem em risco seu bem-estar físico, mental, emocional e psicológico. Isso exige um ambiente de atenção à saúde no qual os pacientes sejam tratados com compaixão e respeito.

A segurança do paciente representa uma manifestação tangível da materialização dos direitos humanos relacionados à saúde e é um indicador do compromisso mundial com o respeito, a proteção e o cumprimento desses direitos.

Dez direitos de segurança do paciente

Os dez direitos do paciente apresentados a seguir são cruciais para a mitigação de potenciais riscos e prevenção de danos ao paciente na atenção à saúde a fim de assegurar a sua segurança. Esses direitos reconhecem que a segurança do paciente é afetada por muitos fatores, como a gestão da força de trabalho em saúde, a disponibilidade de produtos médicos seguros, a dignidade, o respeito e a não discriminação, o compartilhamento de informações e a participação do paciente e da família. Esses direitos também reconhecem que a segurança do paciente é influenciada pelo ambiente socioeconômico, pelo ambiente físico e pelas características pessoais de cada indivíduo; portanto, são formulados levando em conta o contexto mais amplo dos determinantes da saúde.

1. **Direito a cuidados oportunos, efetivos e apropriados.** Os pacientes têm o direito de receber atendimento oportuno e efetivo adaptado às suas necessidades de saúde, especialmente em situações nas quais qualquer atraso no recebimento dos cuidados de saúde necessários em tempo hábil possa levar à evolução da doença, deterioração clínica, falha do tratamento de resgate e desfechos adversos, como danos preveníveis ao paciente. Esse direito se estende ao recebimento de atendimento efetivo fora do horário comercial, garantindo sua disponibilidade 24 horas por dia. Os pacientes também têm o direito de serem notificados imediatamente sobre os resultados de qualquer exame crítico, especialmente após a alta.

Atendimento efetivo significa que os pacientes recebem cuidados baseados em evidências e alinhados aos padrões de tratamento estabelecidos para necessidades ou problemas de saúde específicos. A prestação de cuidados adequados garante que todos os aspectos do atendimento ao paciente estejam adaptados às necessidades e preferências culturais e específicas do indivíduo e sejam prestados em parceria com o paciente, com prevenção de complicações, riscos e danos. Além disso, os pacientes têm o direito a cuidados oportunos e efetivos pós-alta a fim de assegurar que a recuperação seja monitorada e tratar eventuais complicações o mais rapidamente possível.

2. **Direito a processos e práticas seguros de atenção à saúde.** Os pacientes têm o direito de presumir que os trabalhadores de saúde seguem processos e práticas seguros e implementam medidas para identificar, prevenir e gerenciar riscos, além de reduzir danos preveníveis aos pacientes. Isso inclui, entre outras coisas, manter a identificação correta do paciente e fazer uma documentação precisa; elaborar itinerários clínicos e diagnósticos baseados em evidências; assegurar que as passagens de plantão e os encaminhamentos sejam seguros e abrangentes e que as transições de cuidados ocorram sem dificuldades; adotar práticas seguras para medicamentos, cirurgias, transfusões de sangue, injeções e prevenção e controle de infecções; evitar o sobrediagnóstico e o subdiagnóstico; e garantir um tratamento efetivo.
3. **Direito a trabalhadores de saúde qualificados e competentes.** Os pacientes têm o direito de receber cuidados de trabalhadores de saúde que tenham as qualificações, habilidades e competências necessárias, alinhadas às normas nacionais e internacionais, para oferecer atenção segura e prevenir e mitigar riscos de segurança e danos. A atenção aos pacientes deve ser oferecida com integridade profissional, compaixão, empatia e respeito pelos seus direitos, necessidades exclusivas, preferências pessoais e bem-estar emocional. Os pacientes têm o direito de conhecer os nomes de sua equipe de saúde e obter detalhes sobre seus estabelecimentos de saúde, incluindo licenciamento, certificação e classificações de segurança, quando disponíveis.
4. **Direito a produtos médicos seguros e seu uso seguro e racional.** Os pacientes têm direito de acesso aos produtos médicos de que precisam, como medicamentos, vacinas, dispositivos médicos, diagnósticos, sangue e hemoderivados, medicamentos tradicionais e complementares e tecnologias assistivas e médicas que atendam a normas e regulamentos reconhecidos de segurança, qualidade e eficácia. Esse direito vai além da acessibilidade, abrangendo o uso seguro e racional desses produtos, o que inclui prescrição, requisição, armazenamento, dispensação, preparação, administração e monitoramento adequados de medicamentos e vacinas; uso seguro e manutenção de dispositivos médicos; e segurança na coleta, testagem, processamento, armazenamento, distribuição e transfusão de sangue e hemoderivados e seu monitoramento. Os trabalhadores de saúde e os pacientes devem ser capacitados no uso seguro e devem ter autonomia para identificar e notificar às autoridades relevantes, conforme necessário, suspeitas de reações adversas a medicamentos, reações transfusionais, eventos adversos pós-vacinação, erros de medicação e medicamentos e outros produtos médicos de qualidade inferior ou falsificados.

5. **Direito a estabelecimentos de saúde seguros e protegidos.** Os pacientes têm o direito de receber atendimento em estabelecimentos de saúde que sejam seguros, flexíveis e de fácil acesso para todas as pessoas. É preciso dar atenção especial às pessoas com deficiência, para as quais a adoção de uma abordagem baseada em design universal³ para desenvolver, readaptar ou reformar estabelecimentos e serviços de saúde é de extrema importância. Nos casos em que a implementação de um design universal não seja viável, os estabelecimentos de saúde são obrigados a oferecer adaptações razoáveis.⁴ Esse direito também inclui a manutenção da integridade estrutural e dos sistemas críticos, a garantia de resiliência climática e de ambientes livres de fumaça, a implementação de protocolos e rotas de evacuação segura e a adesão a normas de segurança contra incêndio e radiação e de segurança elétrica. Em emergências e desastres, os pacientes têm o direito de serem atendidos em estabelecimentos com designs robustos de infraestrutura implementados para resistir a perigos naturais e antrópicos a fim de garantir a segurança, a qualidade e a continuidade de serviços essenciais, como energia, luz, água, saneamento, gestão de resíduos, ventilação e sistemas de infusão, especialmente em unidades de isolamento e salas de cirurgia.

Os pacientes têm o direito de serem tratados em ambientes que mantenham altos padrões de limpeza e permitam práticas de prevenção e controle de infecções, oferecendo, por exemplo, acesso a água limpa, saneamento adequado, adesão a boas práticas de higiene e gestão segura de resíduos de serviços de saúde. Além disso, os pacientes têm o direito de receber alimentos seguros e apropriados, adaptados às suas necessidades dietéticas e culturais, levando em consideração qualquer alergia conhecida.

Os pacientes têm direito à proteção contra todas as formas de violência, abuso (mental, físico, sexual ou verbal), negligência, exploração, assédio, sequestro e roubo.

6. **Direito a dignidade, respeito, não discriminação, privacidade e confidencialidade.** Todos os pacientes têm o direito de serem tratados com dignidade e respeito em toda a sua jornada de atenção à saúde, independentemente de sua origem, crenças, valores, culturas ou preferências. Esse direito abrange a proteção contra qualquer abuso, negligência, violência, tratamento degradante ou privação de liberdade, e é particularmente crucial em cenários de cuidados sensíveis, como cuidados paliativos e de fim de vida, nos quais a dignidade e o conforto são essenciais. O direito se estende a respeitar a autonomia dos pacientes e honrar suas escolhas.

Os pacientes têm direito a uma atenção imparcial e inclusiva, garantindo que a segurança e a qualidade não sejam comprometidas por nenhuma forma de discriminação relacionada a idade, gênero, raça, idioma, religião, deficiência, condição socioeconômica ou qualquer outra condição, conforme estabelecido pelas normas internacionais de direitos humanos. Isso implica a adoção de medidas para proteger ativamente os pacientes em situações de vulnerabilidade e marginalização, inclusive crianças, mulheres, pessoas idosas, pessoas com deficiência, povos indígenas, populações refugiadas, migrantes, pessoas em situação de emergência humanitária e minorias sexuais, étnicas e de gênero. É essencial que a atenção seja equitativa e que os pacientes e as comunidades em risco sejam parceiros no desenvolvimento da atenção que recebem, de forma a assegurar que suas necessidades e preocupações específicas sejam adequadamente abordadas.

Os pacientes têm direito de não ter seu espaço pessoal invadido e de manter a privacidade sobre seu corpo e o sigilo sobre assuntos pessoais. Isso inclui a realização de consultas em ambientes privados, a garantia de que suas conversas sejam confidenciais e a realização de procedimentos médicos de maneira discreta, longe dos olhos de outras pessoas. O direito à privacidade está intimamente relacionado ao direito à confidencialidade. Todo paciente tem direito à proteção de todas as suas informações pessoais e de saúde. Todas as informações identificáveis sobre o problema de saúde, a história clínica ou o tratamento do paciente devem ser mantidas em sigilo e só devem ser divulgadas com o consentimento explícito do paciente ou de seu representante

3 Design universal: design de produtos, ambientes, programas e serviços para que possam ser utilizados por todas as pessoas, na medida do possível, sem a necessidade de adaptação ou de design especializado. O design universal não deve excluir dispositivos auxiliares para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessário.

4 Adaptações razoáveis: modificações e ajustes necessários e adequados que não imponham ônus desproporcional ou indevido, quando necessário em um caso específico, para garantir às pessoas com deficiência o gozo ou o exercício, em igualdade de condições com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais.

escolhido ou conforme exigido por lei. A preservação da privacidade e da confidencialidade é essencial para estabelecer e manter a confiança entre os pacientes e a equipe de saúde.

7. **Direito à informação, educação e tomada de decisão apoiada.** Os pacientes têm o direito de receber informações oportunas, precisas e completas sobre sua saúde. Isso inclui explicações claras sobre seu problema de saúde, plano de tratamento e medicamentos ou produtos médicos prescritos (nomes, finalidade, benefícios, possíveis efeitos adversos, interações, contraindicações e alternativas existentes). Os pacientes têm o direito de receber informações que os habilitem a permanecer saudáveis de maneira proativa, contribuir para a própria segurança e controlar seus problemas de saúde de modo efetivo, inclusive por meio de autocuidado. Eles têm o direito a uma comunicação efetiva que seja culturalmente apropriada e adaptada à sua idade, nível de letramento e necessidades individuais, incluindo o uso de interpretação ou formatos alternativos e acessíveis, se necessário, devido a barreiras linguísticas ou sensoriais, por exemplo.

Os pacientes têm o direito de participar ativamente das discussões sobre seu atendimento e do processo decisório. Além disso, quando necessário, têm o direito de ter acesso a apoio adequado antes de consentir com o tratamento, como consultas individuais, guias de decisão, materiais educativos e vídeos. Eles têm o direito de exercer sua capacidade legal de envolver um representante legalmente autorizado de sua escolha no processo decisório. Além disso, os pacientes têm o direito de presumir que, em situações de emergência, quando não seja viável obter consentimento formal e não houver um familiar, cuidador ou representante legal designado que conheça e comunique a vontade e as preferências do paciente, os trabalhadores de saúde se esforçarão ao máximo para chegar à melhor interpretação da vontade e das preferências do paciente a fim de orientar suas ações.

Com a expansão do uso da inteligência artificial (IA) na atenção à saúde, é importante que os pacientes sejam informados sobre os pontos fortes, as limitações e os riscos da IA na educação do paciente e no processo decisório.

8. **Direito de acesso a prontuários médicos.** Os pacientes têm o direito de acessar ou obter cópias de seus prontuários em um formato utilizável e compreensível. Isso inclui prontuários físicos e eletrônicos precisos e atualizados. Os pacientes têm o direito de solicitar correções de erros factuais e de controlar o uso de suas informações. O paciente pode designar um representante para acessar ou obter seus prontuários. Os pacientes também têm o direito de transferir seus prontuários com facilidade para buscar uma segunda opinião ou trocar de estabelecimento de saúde.

Os pacientes têm o direito de presumir que suas informações de saúde serão mantidas em segurança e que o acesso a essas informações se restringe às pessoas diretamente envolvidas na sua atenção. Os pacientes têm o direito de exercer seu direito à proteção de dados, incluindo o direito de compreender como seus dados estão sendo usados, compartilhados e armazenados. Eles têm o direito de ser informados sobre qualquer tomada de decisão automatizada e sobre os riscos associados que envolvem seus dados, especialmente no contexto de telessaúde, teleassistência e uso de IA na atenção à saúde. É preciso implementar medidas robustas de segurança para proteger os prontuários dos pacientes contra violações ou ataques cibernéticos. A divulgação de informações sobre o paciente fora das disposições legais deve ocorrer somente com o seu consentimento explícito.

9. **Direito a ser ouvido e obter resolução justa.** Os pacientes têm o direito de compartilhar suas experiências, registrar reclamações e notificar incidentes de segurança que ocorram durante seus cuidados. Isso inclui eventos adversos que causam danos aos pacientes, *near misses* e qualquer outro risco percebido de segurança ou preocupação de segurança. Os pacientes devem ter um ambiente de apoio embasado em uma cultura de segurança, em que suas vozes sejam ouvidas e suas preocupações expressas sem o medo de represálias nem repercussões negativas. No caso de um incidente, os pacientes têm o direito de receber explicações claras sobre o que aconteceu, as razões por trás do incidente e as medidas tomadas para reparação, resolução justa e prevenção de um novo incidente do mesmo tipo. Os pacientes também têm o direito de participar de um processo justo e equitativo para lidar com qualquer dano sofrido. Isso envolve um caminho claro para

investigação independente, responsabilização, reconciliação e resolução justa, incluindo indenização de acordo com os danos sofridos, a legislação nacional e as melhores práticas. Mecanismos apropriados para notificar incidentes de segurança e sistemas para aprender com esses incidentes devem estar implementados e ser funcionais. Em casos de incidentes graves, os pacientes têm o direito de receber apoio psicológico contínuo e outras formas de apoio, conforme necessário, e devem ter a certeza de que o estabelecimento de saúde está comprometido em implementar as lições aprendidas com a análise do incidente para melhorar a segurança da atenção e prevenir a ocorrência de eventos desse tipo no futuro.

10. **Direito de participação do paciente e da família.** Os pacientes têm o direito de ser parceiros ativos em seu atendimento, com foco especial em garantir sua segurança em cada etapa da prestação de cuidados. Essa parceria envolve o direito à autodeterminação e à participação informada no processo decisório, na compreensão e gestão de potenciais riscos e na contribuição para o planejamento e o monitoramento de seu tratamento. Nessa parceria, os pacientes têm liberdade para escolher os cuidados, os trabalhadores de saúde ou o estabelecimento de saúde de sua preferência, além de terem o direito de recusar cuidados sem estar sujeitos a coerção, pressão ou influência indevida. Eles também têm o direito de criar diretivas antecipadas, que permitem que os pacientes descrevam suas preferências de atenção à saúde para cenários futuros nos quais não sejam capazes de tomar decisões. Os pacientes retêm o direito de buscar a opinião de outro médico em qualquer estágio de seu tratamento, uma prática que pode proteger melhor contra erros médicos e diagnósticos errôneos. Além disso, têm o direito de buscar apoio de familiares ou cuidadores durante toda a sua jornada de atenção à saúde. Os familiares, conforme designados pelo paciente, têm o direito de participar ativamente das discussões e decisões relacionadas ao tratamento do paciente e desempenham um papel fundamental na identificação e sinalização de possíveis riscos à segurança, principalmente quando os pacientes são incapazes de se comunicar ou tomar decisões sozinhos.

Além disso, os pacientes, as famílias, as organizações de pacientes e o público em geral têm o direito de se envolver no aprimoramento de seu sistema de saúde para promover a segurança do paciente, seja como indivíduos ou como membros de uma comunidade ou organização. Isso pode ocorrer na forma de medidas públicas, como campanhas de conscientização ou educação em saúde, ou da participação na formulação de políticas, prestação de serviços, avaliação, monitoramento, análise e pesquisa, o que pode ser feito por meio de comitês consultivos de pacientes e familiares ou de conselhos e comitês de estabelecimentos de saúde.

Chamado à adoção por países e partes interessadas

A OMS convida os Estados Membros e todas as partes interessadas a adotar, disseminar e implementar a Carta dos Direitos de Segurança do Paciente, adaptando-a ao contexto nacional e local, conforme apropriado, por meio das seguintes ações multifacetadas.

- **Envolvimento das partes interessadas.** Conduzir uma análise das partes interessadas para identificar as partes pertinentes, incluindo organizações de pacientes, o setor privado e o setor não relacionado à saúde, para conscientizá-las, obter seu compromisso e assegurar sua participação ativa e seu envolvimento na adoção, adaptação, implementação, revisão e atualização da Carta.
- **Estrutura legislativa e mecanismos regulatórios.** Realizar uma análise abrangente dos instrumentos legais e mecanismos regulatórios nacionais e subnacionais existentes no que diz respeito aos direitos humanos e seu alinhamento com os instrumentos internacionais e regionais de direitos humanos. Em seguida, adotar ou adaptar a Carta em nível nacional e institucional e incorporar os direitos articulados na Carta aos instrumentos nacionais e às estruturas regulatórias existentes, conforme aplicável.
- **Incorporação a políticas e diretrizes profissionais.** Colaborar com as partes interessadas para incorporar os princípios da Carta às políticas nacionais e subnacionais existentes, como estruturas de segurança do paciente e de melhoria da qualidade, bem como a diretrizes profissionais e procedimentos operacionais.

- **Mecanismos de prestação de contas, reparação e incentivo.** Criar ou usar os mecanismos existentes para que os estabelecimentos de saúde e os trabalhadores de saúde assumam a responsabilidade de informar os pacientes, as famílias e os cuidadores sobre a Carta dos Direitos de Segurança do Paciente e de defender esses direitos. Designar canais claros para a denúncia de violações dos direitos dos pacientes e estabelecer medidas corretivas para lidar com o não cumprimento desses direitos. Contemplar a introdução de medidas de apoio para aumentar a adesão à Carta, como a designação de “defensores da Carta” em estabelecimentos de saúde, especialmente em áreas negligenciadas.
- **Comunicação e ativismo.** Lançar campanhas de conscientização abrangentes que promovam a Carta, sua finalidade e seu impacto de longo prazo na segurança dos pacientes e nos desfechos de saúde. Adaptar as mensagens de comunicação de acordo com o público-alvo e aproveitar vários canais de comunicação para garantir um amplo alcance. Avaliar a efetividade dessas intervenções de comunicação e ativismo no cumprimento de seus objetivos. Ao mesmo tempo, tomar medidas para aumentar o letramento em saúde pública de forma a garantir que os indivíduos estejam equipados com o conhecimento e as habilidades necessários para participar ativamente da própria jornada de saúde e tomar decisões informadas sobre seus cuidados. Além disso, colaborar com os órgãos de comunicação e utilizar vários canais de mídia para disseminar informações sobre práticas médicas seguras, intervenções de autocuidado e outros tópicos relevantes sobre atenção à saúde.
- **Capacitação de trabalhadores de saúde e defensores dos interesses dos pacientes.** Fortalecer a capacidade dos trabalhadores de saúde e dos defensores dos interesses dos pacientes com as competências necessárias para defender e implementar práticas de segurança do paciente, inclusive as práticas descritas na Carta. Isso pode ser alcançado com a incorporação da segurança do paciente na formação e capacitação dos trabalhadores de saúde e dos defensores dos interesses dos pacientes.
- **Monitoramento, avaliação e aprimoramento.** Estabelecer mecanismos de monitoramento, avaliação e aprimoramento contínuos da Carta e de suas estratégias de implementação, avaliando regularmente a efetividade de várias abordagens e fazendo ajustes conforme necessário. Estabelecer mecanismos independentes ou usar os mecanismos existentes para avaliar a conformidade com os direitos de segurança do paciente, investigar denúncias e garantir a transparência do processo.
- **Pesquisa.** Alocar recursos para apoiar pesquisas relacionadas aos direitos e à segurança do paciente, à adoção da Carta por várias partes interessadas, às estratégias de implementação e ao impacto da Carta na cultura de segurança dos pacientes, na carga de danos a pacientes, na experiência e satisfação dos pacientes e nos desfechos de saúde.
- **Colaboração internacional e compartilhamento de melhores práticas.** Colaborar e compartilhar melhores práticas, desafios e sucessos na implementação da Carta em âmbito internacional. Isso pode incluir a criação de uma plataforma para troca de informações ou fóruns internacionais regulares com foco nos direitos de segurança do paciente.

Referências

1. Slawomirski L, Klazinga N. The economics of patient safety: from analysis to action. Paris: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico; 2020 (<http://www.oecd.org/health/health-systems/Economics-of-Patient-Safety-October-2020.pdf>, consultado em 4 de abril de 2024).
2. Panagioti M, Khan K, Keers RN, Abuzour A, Phipps D, Kontopantelis E et al. Prevalence, severity, and nature of preventable patient harm across medical care settings: systematic review and meta-analysis. *BMJ*. 2019;366:l4185 (<https://doi.org/10.1136/bmj.l4185>).

Foto da capa: Colagem de pacientes de diversas origens. © OneBigRobot

Versão oficial em português da obra original em inglês

Patient safety rights charter

© Organização Mundial da Saúde, 2024

ISBN: 978-92-4-009324-9 (versão eletrônica)

Carta dos Direitos de Segurança do Paciente

ISBN: 978-92-75-72871-0 (versão eletrônica)

ISBN: 978-92-75-12871-8 (versão impressa)

© **Organização Pan-Americana da Saúde, 2024**. Alguns direitos reservados. Esta obra está disponível nos termos da licença da Creative Commons [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/).

A Carta dos Direitos da Segurança do Paciente é um recurso fundamental destinado a apoiar a implementação do Plano de Ação Global para a Segurança do Paciente 2021–2030: Rumo à eliminação de danos evitáveis nos cuidados de saúde. A Carta visa delinear e promover a defesa dos direitos dos pacientes no contexto da segurança, conforme estabelecido pelas normas internacionais de direitos humanos, para todos, em todos os lugares, em todos os momentos.

OPAS



Organização
Pan-Americana
da Saúde



Organização
Mundial da Saúde
ESCRITÓRIO REGIONAL PARA AS
Américas

www.paho.org

