

# Consumo e Saúde

## Segurança do paciente em serviços de saúde

Ouidoria/Anvisa e Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor/Senacon



### FATO

A segurança do paciente é um assunto que ganha cada vez mais espaço e repercussão na sociedade. Com o intuito de propiciar melhorias relativas à segurança do paciente, de forma a prevenir e reduzir riscos e a incidência de eventos indesejados no atendimento e internação, o Ministério da Saúde e a Anvisa lançaram o Programa Nacional de Segurança do Paciente.

### CONCEITO

Segurança do paciente consiste no conjunto de ações voltadas para a redução do risco de danos desnecessários durante a atenção prestada nos serviços de saúde.

Segundo a RDC 36 de 25 de julho 2013, serviço de saúde é um estabelecimento destinado ao desenvolvimento de ações relacionadas à promoção, proteção, manutenção e recuperação da saúde, qualquer que seja o seu nível de complexidade, em regime de internação ou não, incluindo a atenção realizada em consultórios, domicílios e unidades móveis. Deve estabelecer estratégias e ações direcionadas para a segurança do paciente, como identificação do usuário, orientações para a higienização das mãos, mecanismos para garantir segurança cirúrgica e prevenção de queda dos pacientes, ações de prevenção e controle de incidentes relacionados à assistência à saúde, orientações para a administração segura de medicamentos e sangue, e instruções para estimular a participação do paciente na assistência prestada.

Além disso, o serviço de saúde precisa atender aos requisitos de Boas Práticas para o apropriado funcionamento. Deve possuir licença atualizada de acordo com a legislação sanitária local, fixada em local visível ao público, apresentar seu quadro de pessoal qualificado e identificado, ambientes sinalizados, iluminação e ventilação compatíveis com o desenvolvimento de suas atividades, normas e procedimentos de higiene. Deve ainda, atender às exigências pertinentes às instalações, aparelhos e materiais em boas condições, equipamentos de proteção coletiva, individual e vestimentas de trabalho, suporte logístico e procedimentos e instruções aprovados e vigentes, necessários à operacionalização do serviço. Os profissionais de saúde devem estar capacitados e aptos no trabalho de prevenção e, na tomada de decisão, no caso de ocorrência de acidentes e incidentes.

O paciente, ao utilizar o serviço de saúde, deve ficar atento aos itens levantados acima. Também é importante observar se o referido estabelecimento atende aos seguintes mecanismos e procedimentos:

- continuidade da atenção ao paciente quando houver necessidade de remoção ou para realização de exames que não existam no próprio serviço;
- funcionamento de Comissões e Gerências (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH, Comissão de Revisão de Óbito, Comissão de Análise de Prontuários, Gerência de Resíduos, entre outras) e Programas (Programa de Controle de Infecção Hospitalar, Programa Nacional de Segurança do Paciente, entre outros) estabelecidos em legislações e normatizações vigentes;
- controle de acesso e identificação dos trabalhadores, pacientes, acompanhantes e visitantes;
- processos de limpeza, desinfecção e esterilização de equipamentos e produtos para a saúde;
- processos de limpeza e desinfecção de superfícies.

Fique sabendo!

Os serviços de saúde são obrigados a disponibilizar preparação alcoólica (álcool gel) para fricção das mãos nos pontos de assistência e tratamento dos pacientes, como nas salas de triagem, de

pronto atendimento, unidades de urgência e emergência, ambulatórios, unidades de internação e de terapia intensiva, clínicas e consultórios, nos serviços de atendimento móvel e em qualquer local onde são realizados procedimentos invasivos.

Lembre-se: a higienização das mãos é considerada a medida mais importante na prevenção e no controle das infecções nos serviços de saúde. Essa ação reduz a carga de micro-organismos sem a necessidade de enxague em água ou secagem com papel toalha.

Entenda um pouco mais sobre os serviços de saúde...

Aqueles que oferecem assistência nutricional ou fornecem refeições devem garantir a qualidade nutricional e a segurança dos alimentos.

Devem informar aos órgãos locais de vigilância epidemiológica sobre a suspeita de doença de notificação compulsória.

Conheça o hotsite sobre segurança do paciente!

<http://www.anvisa.gov.br/hotsite/segurancadopaciente/index.html>

Link para notificação de eventos adversos associados à assistência à saúde pelo paciente/familiar/profissional:

[http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id\\_aplicação=10889](http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicação=10889)

A RDC n.36/2013, a qual institui as ações de segurança do paciente em serviços de saúde, traz uma série de requisitos relacionados ao tema. Dentre eles, destacam-se:

- os hospitais e serviços de saúde são obrigados a implantar um Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) que deverão funcionar a partir do ano de 2014. O citado núcleo será uma referência à assistência segura dentro de cada instituição, e também atuará na orientação aos pacientes, familiares e acompanhantes de pessoas internadas.



- a notificação mensal de eventos adversos (incidente que resulta em dano à saúde) associados à assistência à saúde torna-se obrigatória por parte dos hospitais e serviços. Essa notificação deverá ser feita por meio de um formulário que será disponibilizado no portal da Anvisa.

! O usuário de serviço de saúde ao observar irregularidades, deve denunciar aos órgãos de ouvidoria e de vigilância sanitária do estado e/ou município, para as providências necessárias. As vigilâncias sanitárias são responsáveis pela fiscalização, autuação e liberação de funcionamento/alvará sanitário dos serviços de saúde.



A referida resolução se refere aos serviços de saúde públicos, privados, filantrópicos, civis ou militares, incluindo aqueles que exercem ações de ensino e pesquisa.

Caso os prestadores de serviços de saúde privados ou filantrópicos (que atendem por meio de plano de saúde) causem prejuízo ao seus usuários, infringindo as normas de proteção e defesa do consumidor, estabelecidas pela Lei 8.078/90 Código de Defesa do Consumidor (CDC), é possível ao consumidor entrar em contato com o Procon de sua localidade ou com outros órgãos de defesa do consumidor presentes no território nacional.

Quando o usuário detectar irregularidades sanitárias nos serviços de saúde deverá contatar a vigilância sanitária estadual, distrital ou municipal para as devidas providências.

### **PROVIDÊNCIAS e SUPORTE LEGAL**

Lei n. 9782/99; Lei n. 8080/90. Resoluções da Anvisa: Res n.36, de 25 de julho de 2013. Res n. 63, de 25 de novembro de 2011. Res n. 42, de 25 de outubro de 2010. Guia higienização das mãos em serviços de saúde - Anvisa. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n°. 529 de 1° de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Diário Oficial da União 2013;2 abr. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n°. 2616, de 12 de maio de 1998. Expede, na

forma dos anexos I, II, III, IV e V, diretrizes e normas para a prevenção e o controle das infecções hospitalares. Diário Oficial da União 1998; 13 mai. Lei 8.078/90 (CDC) art.4º caput, incisos I a III; art.6º I, II, III; art.8º, art.10 e art.18.

Produtos e serviços com suspeitas de irregularidades devem ser denunciados à Vigilância Sanitária mais próxima do consumidor. Denúncias também para o e-mail: [ouvidoria@anvisa.gov.br](mailto:ouvidoria@anvisa.gov.br)

Pedidos de informação: Central de Atendimento da Anvisa – 0800 642 9782. Disque Saúde 136. Orientações podem ser obtidas pelo Disque-Intoxicação (0800 722 6001). Mais informações: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)

**Revisão Técnica:**

**Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde**  
novembro DE 2013

OUVIDORIA/ANVISA E DPDC/SENAÇON – ANO 5 N.32,