



BUSINESS ASSURANCE

SEGURANÇA DO PACIENTE... UM ATO DE AMOR!

■ Luiz Carlos Marzano

SEGURANÇA DO PACIENTE... UM ATO DE AMOR!



Decorridos 15 anos da publicação do livro "Errar é humano" (KOHN, L.T.; CORRIGAN, J.M.; DONALDSON, M. S.), anos após a edição das "Diretrizes de Segurança do Paciente" pela OMS - Organização Mundial de Saúde - e passados 3 anos da edição da RDC 36 da Anvisa (que estabelece os critérios e diretrizes nacionais para melhoria da assistência com foco na segurança), os índices de ocorrência de eventos adversos continuam preocupantes.

Lembro que a RDC36 não foi criada para ser aplicada somente em hospitais particulares de excelência.

Uma das grandes dificuldades para o sucesso deste programa é a síndrome do esgotamento profissional. Médicos, enfermeiros, farmacêuticos e os demais profissionais de saúde estão sobrecarregados e isto pode impedir que pensem e ajam considerando fatores de segurança, qualidade e trabalho em equipe.

Tal questão está clara na hierarquia de Maslow: "pessoas não são capazes de focar

nas necessidades mais importantes até que suas necessidades básicas estejam seguras". Precisamos focar em melhorias de resiliência, basicamente, auxiliando estes profissionais a restabelecer o prazer em seus trabalhos.

Sistemas da qualidade, muitas vezes erroneamente entendidos como burocracias, salários irrealistas e/ou atrasados, sistemas de TI não amistosos, carência de profissionais para atuar na área da saúde, as longas jornadas de trabalho, os riscos inerentes aos processos de assistência, a complexidade das atividades, as precárias condições de trabalho e a alta demanda de serviços, geram descontentamentos e também a chamada "Síndrome de Burnout" (esgotamento).

Este panorama retrata claramente o perfil dos serviços a que estão sujeitos a grande maioria dos profissionais da saúde no Brasil. Assim, para aqueles que têm doado seus conhecimentos, corações e almas para gerar um sistema que funcione melhor para os pacientes, o resultado pode ser decepcionante.

SERÁ QUE O MOVIMENTO DE SEGURANÇA DO PACIENTE DEMORARÁ A SE IMPLEMENTAR DEFINITIVAMENTE?



É fundamental inovar na prestação de serviços de saúde, para garantir uma assistência segura, tendo o paciente como centro da atenção e cuidados. Precisamos reinventar o modelo e a prática da assistência à saúde no Brasil.

Acredito, fortemente, em mudanças e inovação.

Programas de residências médicas referenciados e qualificados, a evolução, o aprimoramento e a abrangência dos processos relacionados à gestão de riscos assistenciais e de apoio, projetos de ações emergenciais, efetiva sistematização da assistência de enfermagem, uma estrutura segura de farmácia clínica podem ser as primeiras ações facilitadoras.

Creio na superação humana quando se tem propósitos definidos e determinados.

A segurança do paciente requer envolvimento das equipes multiprofissionais e multidisciplinares, aprendizado especializado e contínuo, comprometimento com protocolos clínicos e linhas de cuidados, registros precisos nos prontuários e obediência total aos preceitos da OMS e da Anvisa em relação aos procedimentos.

Trata-se de uma grande gama de atitudes e conhecimentos que, realmente, são necessários para o sucesso de quaisquer programas de segurança do paciente.

E não basta que tudo isto esteja disponibilizado.

Não adianta que as diretrizes sejam definidas como texto de lei.

É preciso que os profissionais de saúde sejam melhor valorizados e remunerados, com jornadas de trabalho que não ultrapassem o que seja considerado razoável e factível, e tenham acesso aos conhecimentos inerentes e aos recursos necessários para garantir que seu exercício profissional seja realizado de forma segura sob todos os aspectos.





"Precisamos conhecer e praticar a arte de amar para amarmos nossos pacientes"

PRECISAMOS CUIDAR DE QUEM CUIDA!

Urge que sejam criadas as condições ideais de trabalho, para que aí, sim, os profissionais tenham condição de incorporar, às suas atividades, as atitudes necessárias numa prática de assistência dedicada à segurança do paciente.

Faz-se necessária a criação de novos modelos de negócios para a saúde: é essencial o reestabelecimento de uma relação saudável entre os principais atores do sistema de saúde.

Ainda hoje, existem relações conflituosas, não transparentes, que demandam inúmeros recursos para assegurar a fidedignidade destas relações (entre quem compra e quem fornece serviços de saúde) e que envolvem custos muito elevados, que em outro modelo de negócio, estes recursos poderiam ser utilizados de forma mais proativa destinado a minimizar as dificuldades de financiamento acima relacionadas.

Esta relação se configura hoje em um perfil "perde - perde" que, em médio prazo, e num cenário macroeconômico como o que estamos vivenciando, se tornará insustentável.

Passa a existir, então, a necessidade de criar um novo

fator determinante para salvar o programa de segurança do paciente.

É necessário transcender. Nos superarmos e entender que um novo fator, uma evolução, pode vir com a adoção de uma forma inovadora de viver e de praticar a assistência.

Precisamos adotar e desenvolver a arte de amar.

Falo de amor! De uma das muitas formas de amor: o amor fraterno, a mais fundamental forma de amar, a que alicerça os demais tipos de amor. Consiste em responsabilidade, cuidado, respeito por qualquer ser humano, o desejo de aprimorar a vida. No amor fraterno há a experiência da união com todos os homens, da solidariedade e do sincronismo humano.

Precisamos conhecer e praticar a arte de amar, para amarmos nossos pacientes.

FALANDO DE AMOR....

O amor é uma arte e, portanto, requer conhecimento e esforço. Amor não acontece por acaso, não é temporário... isso é paixão!

É como o processo de aprendizado de uma arte: serão necessários os domínios da teoria e da prática, até que estas se unam numa só.

É difícil se a pessoa não busca ativamente desenvolver sua personalidade, desenvolver sua capacidade de amar ao próximo, ter humildade, coragem, fé e disciplina.

É preciso que as pessoas não se tratem como objetos, mas se relacionem de forma produtiva. A capacidade de amar, como ato de dar, depende do desenvolvimento do caráter do indivíduo. A pessoa supera a dependência, a onipotência narcísica, a vontade de explorar os outros, ou de acumular bens, e adquire fé em seus poderes humanos e coragem para contar com eles na consecução de seus objetivos.

Faltando estas qualidades, o sujeito tem medo de se dar e, portanto, de amar. O amor envolve certos elementos básicos: cuidado, responsabilidade, respeito, conhecimento, dignidade e principalmente caráter.

O cuidado é a preocupação ativa com a vida e o crescimento de quem amamos. Onde não há essa preocupação não há amor... Amor é atitude!

A essência do amor é, pois, "trabalhar" para permitir que o amor floresça, e "fazer alguma coisa para que este amor cresça", porque amor e trabalho são inseparáveis. Ama-se aquilo por que se trabalha e trabalha-se por aquilo que se ama.

Nosso artigo aborda este amor fraterno, que deve existir entre os profissionais de saúde e os seus pacientes.

Amor é, fundamentalmente, doação. Dar de si. Quem não pode dar é impotente. Quem é capaz de dar de si é rico.

O que uma pessoa pode dar à outra? Dá de si mesma, do que tem de mais precioso, dá a sua alegria, o seu interesse, a sua compreensão, o seu conhecimento, o seu humor e, fundamentalmente a sua dedicação na relação. Dar implica fazer da outra pessoa também um doador e ambos compartilham a alegria de haver trazido algo à vida. No ato de dar, algo nasce, e ambas as pessoas envolvidas são gratas pela nova vida que para ambas nasceu.

Com relação, especificamente, ao amor isso significa: o amor é uma força que produz amor.

Se verdadeiramente amo alguém, então amo a todos, amo o mundo, amo a vida.

Só há uma prova da presença do amor: a profundidade da relação e a vivacidade e o vigor em cada pessoa envolvida. Este é o fruto pelo qual o amor é reconhecido.

“O amor é um ato de fé, e todo aquele que tem pouca fé também tem pouco amor”. O amor é a única resposta sã e satisfatória para o problema da existência humana.

O amor é soberbo, como uma esfinge que guarda um segredo, “decifra-me ou devoro-te”, um enigma que temos que desvendar para valer nossa existência, um trabalho para uma vida... ou várias.

A prática da arte de amar requer: sensibilidade, humildade, fé, produtividade, disciplina, concentração, paciência, coragem, atividade, superação do narcisismo.

O amor assim experimentado é um desafio constante: ele não é um lugar de descanso, mas um movimentar-se, crescer, trabalhar juntos.

**AMOR É,
FUNDAMENTALMENTE,
DOAÇÃO. DAR DE SI.
QUEM NÃO PODE DAR
É IMPOTENTE. QUEM É
CAPAZ DE DAR DE SI É
RICO.**



POR QUE O CONHECIMENTO NOS LIBERTA?

À medida que temos informações e conhecimentos, podemos fazer reflexões, indagações, considerações, aumentando a noção preexistente, possibilitando-nos uma visão clara e mais amadurecida da realidade que nos cerca.

Voltando à publicação "Errar é humano", quatro afirmações balizaram este relatório:

- O problema dos danos causados por eventos adversos é grave;
- O principal problema está em sistemas falhos e não em falhas de pessoas;
- É necessário desenhar os sistemas.
- A segurança do paciente deve ser tomada uma prioridade.

Concluindo, compete aos profissionais da saúde, além de dedicação e competência, praticar o amor fraterno nas suas relações com seus pacientes e com a equipe multiprofissional.

Assim, se "o amor é a única resposta sã e satisfatória para o problema da existência humana", o amor fraterno é, neste cenário, a única resposta efetiva que pode promover o início de uma transformação na prática assistencial em favor da almejada segurança do paciente.



ESCRITO POR:

Luiz Carlos Marzano



Luiz Carlos Marzano

- Farmacêutico Bioquímico, Administrador de Empresas e professor.
- Auditor líder para as Normas DIAS NIAHO, ONA, ISO 9001/2015, ISO 31000/2009 e RN 277/2011, na DNV-GL Certificadora.
- Instrutor da DNV-GL Academy para os cursos de Formação de: Auditores pela ISO 9001/2015, Avaliadores e multiplicadores para os Manuais de Certificação do Sistema Brasileiro de Acreditação da ONA, e de Gestão de Riscos na Saúde conforme ISO 31000/2009.
- Relações Institucionais para o seguimento da saúde da DNV-GL - Business Assurance.
- Coordenador do curso MBA de Gestão Estratégica em Saúde e Segurança do Paciente da Universidade SUPREMA - Faculdades de Ciências Médicas e da Saúde de Juiz de Fora/ MG e professor das disciplinas de Gestão de Riscos na Saúde e Ferramentas da Qualidade.

Nosso propósito, visão e valores

Nosso propósito

- Salvar vidas, a propriedade e o meio ambiente

Nossa visão

- Impacto global para um futuro seguro e sustentável

Nossos valores

- Nós construímos confiança
- Nós nunca comprometemos a qualidade ou a integridade
- Nós estamos comprometidos com o trabalho em equipe e inovação
- Nós nos preocupamos com os nossos clientes e com cada um de nós
- Nós realizamos mudanças e entregamos resultados