



## SEGUNDA VÍTIMA

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

SILVA; Mayara Batista da <sup>1</sup>, TANAKA; Leticia Harumi <sup>2</sup>, YAMANAKA; Nilsa Mara de Arruda <sup>3</sup>, TAVARES; Lidia de Lima Viana <sup>4</sup>, SOUZA; Sophia Loriato de <sup>5</sup>, IONATA; Heloisa Kraynik <sup>6</sup>, GOMES; Monique Idler <sup>7</sup>

### RESUMO

**Introdução** “Segunda vítima” foi usada, em 2020, por Albert Wu para descrever o impacto dos eventos adversos nos profissionais de saúde (1). Alguns sintomas vividos por eles foram descritos na literatura e incluem manifestações de cunhos psicológico, além de reações físicas, com impacto negativo em seu organismo. No dinâmico e imprevisível ambiente da saúde, os profissionais enfrentam diariamente situações de alta pressão e responsabilidade. Eventos que resultam em dano ao paciente, afetam diretamente quem recebe o cuidado. As segundas vítimas sofrem com o estresse, a culpa, a ansiedade e o potencial esgotamento profissional, sendo crucial para a compreensão da saúde e para a promoção de um cuidado mais seguro e humano, tanto para o paciente quanto para quem o assiste (2,3). **Objetivo** Identificar a importância do reconhecimento e suporte à “segunda vítima” em ambientes hospitalares, destacando como impacta positivamente a qualidade do atendimento, a segurança do paciente e o bem-estar das equipes. **Método** Este trabalho foi realizado em uma instituição de referência em oncologia no estado de São Paulo, o atendimento à segunda vítima foi estruturado em três fases. A primeira, de identificação e reconhecimento, tem início durante a entrevista estruturada, na qual o profissional responsável observa comportamentos e relatos que indicam a necessidade de apoio ao profissional. A segunda fase consiste na abordagem inicial e avaliação, realizada pelo gestor de risco e psicólogo, que estabelecem um contato empático por meio da escuta ativa para validar as emoções manifestadas. Após essa escuta, é feita uma avaliação do risco, visando determinar a gravidade do impacto emocional e os riscos imediatos tanto para o profissional quanto para os pacientes. A terceira fase envolve o suporte continuado, com a realização de três sessões que visam fortalecer a segurança psicológica. Caso seja identificada a necessidade de acompanhamento, a indicação será realizada pela medicina do trabalho. **Resultados** No período de fevereiro/2022 à março/2025 foram realizados 24 atendimentos a profissionais de saúde, que necessitam de algum tipo de suporte. Destes, 2 casos foram formalmente identificados e acompanhados sob a metodologia de “segunda vítima”, devido à sua natureza e impacto emocional diretamente relacionado a um evento adverso com o paciente. Os demais atendimentos envolveram suporte profissional em situações de estresse,

<sup>1</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, mayara.batista@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, leticia.tanaka@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, nilsa.yamanaka@hc.fm.usp.br

<sup>4</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, lidia.viana@hc.fm.usp.br

<sup>5</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, sophia.loriato@hc.fm.usp.br

<sup>6</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, heloisa.ionata@hc.fm.usp.br

<sup>7</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, monique.gomes@hc.fm.usp.br

esgotamento ou busca por aconselhamento geral, mas não se enquadram na definição de segunda vítima. **Discussão** “Segunda vítima” é pouco reconhecida nas instituições de saúde, e a falta de protocolos de apoio contribui para o sofrimento silencioso dos profissionais envolvidos em eventos adversos. Esse impacto emocional pode comprometer tanto a saúde dos profissionais quanto a qualidade do atendimento ao paciente. Investir em suporte psicológico, capacitação das lideranças e programas é essencial para promover um ambiente mais seguro e humano. **Conclusão** Identificar, reconhecer e apoiar a “segunda vítima” é fundamental para o fortalecer a cultura de segurança. Apesar de um número menor de casos formalmente classificados como “segundas vítimas”, a alta demanda por suporte geral demonstra que a promoção do cuidado com os profissionais impactados por eventos adversos não só favorece seu bem-estar e saúde mental, mas também repercute positivamente na qualidade da assistência prestada aos pacientes. O compromisso institucional é indispensável para o desenvolvimento de políticas e práticas que acolham, orientem e protejam esses trabalhadores. Os processos de identificação estão sendo refinados para ampliar o alcance deste importante serviço para que seja possível investir em suporte emocional e estrutural obtendo um sistema de saúde mais humano e seguro. **Referências:** 1 - Wu AW. Medical error: The second victim. The doctor who makes the mistakes needs help too. *BMJ*. 200; 320 (7237): 726-7. 2 - Patient Safety & Quality Healthcare (PSQH). Are Second Victims Getting the Help They Need? [Internet]. PSQH; 2018. disponível em: <<https://www.psqh.com/analysis/are-second-victims-getting-the-helpthey-need>> 3 - Vanhaecht, K., Seys, D., Russotto, S., Strametz, R., Mira, J., Sigurgeirsdóttir, S., Wu, A.W., Pölluste, K., Popovici, D.G., Sfetcu, R., Kurt, S., Panella, M. An Evidence and Consensus-Based Definition of Second Victim: A Strategic Topic in Healthcare Quality, Patient Safety, Person-Centeredness and Human Resource Management. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, (2022).

**PALAVRAS-CHAVE:** Segunda vítima, Evento adverso, Segurança do paciente

<sup>1</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, mayara.batista@hc.fm.usp.br  
<sup>2</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, leticia.tanaka@hc.fm.usp.br  
<sup>3</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, nilsa.yamanaka@hc.fm.usp.br  
<sup>4</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, lidia.viana@hc.fm.usp.br  
<sup>5</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, sophia.loriatto@hc.fm.usp.br  
<sup>6</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, heloisa.ionata@hc.fm.usp.br  
<sup>7</sup> Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - Icesp, monique.gomes@hc.fm.usp.br