



INTEGRAÇÃO ESTRATÉGICA PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE: QUALIDADE, GERÊNCIA DE RISCO E O SERVIÇO DE OUVIDORIA

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

AZEVEDO; Sara Diniz Rubinsztejn¹, SOUZA; Crystiane Aline Alves de², SANTOS; Eliana Cáceres dos³, SANTOS; Anna Maria Kamimura dos⁴

RESUMO

RESUMO Eixo 2 – Qualidade e Segurança do Paciente – Experiência do Paciente; Organizações de Alta Confiabilidade; Cuidado Centrado na Pessoa; Ciência da Melhoria – **Integração Estratégica para a Segurança do Paciente: Qualidade, Gerência de Risco e o Serviço de Ouvidoria**
A Introdução O Serviço de Ouvidoria, do Estado de São Paulo, é um canal oficial, onde os usuários encontram um espaço de escuta e registro de manifestações. Na saúde as manifestações podem ser referentes a questões assistenciais, administrativas e estruturais. Os registros voltados às práticas assistenciais identificam fragilidades que impactam diretamente na qualidade e segurança dos serviços prestados tanto para o paciente como para o colaborador e apresentam grandes oportunidades de melhoria. A interface da Gestão de Riscos com o serviço de Ouvidoria contribui na identificação de incidentes e/ou eventos adversos, que por diversos fatores, não foram inseridos no sistema de não conformidades institucional. Esta prática teve seu *start* no Subcomitê de Qualidade e Segurança do Paciente, que tem composição multiprofissional, e se detectou a importância de analisar as fragilidades dos processos pelo olhar do usuário. **Objetivo** Demonstrar que a valorização do olhar do paciente/acompanhante e a parceria entre a Gestão de Risco e o serviço de Ouvidoria propiciam ciclos de melhoria que impactam na segurança do paciente e na imagem da instituição. **Metodologia** A Diretoria Executiva deste hospital público de nível terciário referencia em recém-nascidos, crianças e adolescentes, realiza bimensalmente, reunião onde o serviço de Ouvidoria apresenta as manifestações recebidas naquele período. Participam, obrigatoriamente, desta reunião a Qualidade, Gerência de Risco e a Comissão de Experiência do Paciente. É realizada triagem das manifestações que serão encaminhadas e tratadas pela Qualidade e Gerência de Risco. Como critério de elegibilidade estão as com quebra do cumprimento dos padrões de trabalho e não cumprimento dos protocolos das seis metas de segurança. O trabalho é pautado em ações pontuais corretivas e, posteriormente preventivas e disseminadas a toda a instituição. A tratativa é realizada a partir de entrevistas com os envolvidos e com a família. Quanto à análise, é realizada pela Gerência de Risco e Qualidade, com a utilização de ferramentas da qualidade.

¹ Instituto da Criança e do Adolescente do HCFMUSP, saradazevedo@hc.fm.usp.br

² Instituto da Criança e do Adolescente do HCFMUSP, cristiane.souza@hc.fm.usp.br

³ Instituto da Criança e do Adolescente do HCFMUSP, eliana.caceres@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto da Criança e do Adolescente do HCFMUSP, anna.kamimura@hc.fm.usp.br

Neste contexto, o parecer do representante da Experiência do Paciente, é fundamental, pois insere a perspectiva/olhar do paciente/família. Finalizando o processo, aplica-se o Protocolo de Disclosure com a família. **Resultados** Das demandas atendidas, tivemos quatro (04) manifestações que apresentavam fragilidades importantes no processo, do administrativo ao assistencial. Após análise, obtivemos melhorias importantes que impactaram no acesso do paciente aos resultados de exames, desde a imagem ao laudo, via sistema informatizado. Em questão estrutural, foi possível adequar a sala de laudos contribuindo na Experiência do Colaborador, pois tornou o ambiente mais confortável e de acordo com as atividades exercidas. Com referência ao processo assistencial, foi possível realizar revisões de protocolos já implantados, elaboração de acordos entre áreas, melhorias no fluxo de atendimento ao paciente e melhoria nos padrões de trabalho. E por fim, no que se refere à família, a aplicação do Disclosure teve um impacto importante, pois o feedback positivo da família, contribuiu na credibilidade e confiabilidade da instituição. **Discussão** A cultura do medo na saúde inibe denúncias e compromete avanços em segurança e transparência. Diante desse cenário, são promovidas ações que incentivam o registro de manifestações sem interferências. A escuta ativa da Ouvidoria se mostrou uma ferramenta estratégica para a gestão de riscos. As manifestações espontâneas revelam fragilidades nos processos assistenciais muitas vezes não registrada pelos colaboradores no sistema de notificação de incidentes e eventos adversos. **Conclusão** A autonomia, credibilidade ética da atuação da Qualidade e Gerência de Risco, com a confiança e apoio da alta gestão, o entrosamento de atores, protagonista e setores potencializa a capacidade institucional de prevenir danos e melhorar a experiência do paciente. A atuação integrada leva a resolutividade e aprendizado organizacional, contribuindo para um ambiente seguro e promovendo ciclos de melhoria. **Referências** **MINISTÉRIO DA SAÚDE.** Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Brasília, 2013. **INSTITUTO BRASILEIRO PARA SEGURANÇA DO PACIENTE.** A escuta qualificada como ferramenta de segurança. São Paulo: IBSP, 2020. **AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA).** Boas práticas de segurança do paciente na atenção hospitalar. Brasília, 2016. **Palavras-chave:** segurança do paciente; ouvidoria; gestão de riscos; qualidade; comunicação intersetorial.

PALAVRAS-CHAVE: segurança do paciente, ouvidoria, gestão de riscos, qualidade, comunicação intersetorial

¹ Instituto da Criança e do Adolescente do HCFMUSP, saradrazvedo@hc.fm.usp.br

² Instituto da Criança e do Adolescente do HCFMUSP, crystiane.souza@hc.fm.usp.br

³ Instituto da Criança e do Adolescente do HCFMUSP, eliana.caceres@hc.fm.usp.br

⁴ Instituto da Criança e do Adolescente do HCFMUSP, anna.kamimura@hc.fm.usp.br