

ARTIGO ORIGINAL

Informe online: estratégia para a comunicação efetiva visando a segurança do paciente

Online report: strategy for effective communication aimed at patient safety

Gabriela Balieiro Moriggi Pimenta¹, Patricia Mitsue Saruhashi Shimabukuro¹, Cirilo Haddad Silveira¹, Adeli Mariane Vieira Lino Alfano¹, Beatriz Gonçalves Miron¹, Guinther Giroldo Badessa¹

1. Grupo Anestesiologista Associado Paulista, São Paulo SP

RESUMO

Introdução: Segurança do paciente é um tema extremamente relevante nos serviços de saúde devido à ocorrência de eventos adversos durante a assistência. Uma das metas internacionais de segurança do paciente é a comunicação efetiva. A comunicação entre a equipe multidisciplinar é determinante para a realização dos cuidados necessários ao paciente, e as falhas na comunicação são fatores que contribuem para a ocorrência de eventos adversos, causando prejuízos assistenciais. Para garantir a comunicação efetiva, os serviços de saúde têm enfatizado o uso de meios eletrônicos, como o Whatsapp Messenger, caracterizando a educação médica continuada a distância (EMCAD). Desta forma, orientações podem ser realizadas de maneira rápida e efetiva, alertando possibilidades de eventos e garantindo a melhoria contínua dos processos. O setor de qualidade da empresa, visando a propagação rápida da informação, adotou a utilização do Whatsapp como forma de divulgação de informativos e orientações para a equipe de anestesiologia, atuante em várias unidades dentro de uma rede

hospitalar localizada no município de São Paulo. **Objetivo:** Demonstrar a importância da utilização de informativos online através de um aplicativo de mensagens para obtenção da comunicação efetiva entre a equipe de anestesiologia. **Material e métodos:** Este trabalho foi realizado de maneira observacional, transversal e prospectiva do período de maio de 2022 a abril 2023, avaliando todos os informes enviados à equipe pelo setor de qualidade do grupo de anestesiologia e monitorando as notificações de eventos adversos. **Resultados e discussão:** No período estudado foram enviados 53 informes sobre assuntos como protocolos institucionais, registros em prontuários, alterações de rotinas e orientações sobre as novas recomendações técnicas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Foram constatados 90 eventos adversos dentre as 8766 cirurgias realizadas em 2022, o que corresponde a 1,03% dos casos, contra 41 eventos adversos e 4532 cirurgias em 2023, correspondente a 0,90% dos casos. **Conclusão:** A comunicação efetiva foi alcançada através da educação médica continuada como garantia da excelência no atendimento e a segurança do paciente. As intervenções educativas via WhatsApp garantiram a possibilidade de difusão do conhecimento na anestesiologia, melhorando a comunicação interna entre a equipe e diminuindo a incidência de eventos adversos.

Palavras-chave: Anestesiologia, Comunicação, Educação médica, Segurança do Paciente, Serviços de Saúde

ABSTRACT

*Patient safety is an extremely relevant topic in healthcare services due to the occurrence of adverse events during care. One of the international patient safety goals is effective communication. Communication between the multidisciplinary team is crucial for providing the necessary care to the patient, and failures in communication are factors that contribute to the occurrence of adverse events, causing losses in care. To ensure effective communication, health services have emphasized the use of electronic means, such as Whatsapp messenger, characterizing Continuing Distance Medical Education (EMCAD). In this way, guidance can be carried out quickly and effectively, alerting possible events and ensuring continuous improvement of processes. The company's quality sector, aiming at the rapid dissemination of information, adopted the use of Whatsapp as a way of disseminating information and guidelines for the anesthesiology team, working in several units within a hospital network located in the city of São Paulo. **Objective:** To demonstrate the importance of using online newsletters through a messaging application to achieve effective communication between the anesthesiology team. **Material and methods:** This work was carried out in an observational, transversal, and prospective manner from May 2022 to April 2023, evaluating all reports sent to the team by the quality department of the anesthesiology group and monitoring notifications of adverse events. **Results and discussion:** During the period studied, 53 reports were sent on subjects such as institutional protocols, records in medical records, changes to routines and guidance on new technical recommendations from the National Health Surveillance Agency (ANVISA). 90 adverse events were found among the 8766 surgeries performed in 2022, which*

corresponds to 1.03% of cases, compared to 41 adverse events and 4532 surgeries in 2023, corresponding to 0.90% of cases. Conclusion: Effective communication was achieved through continuing medical education as a guarantee of excellence in care and patient safety. Educational interventions via WhatsApp ensured the possibility of disseminating knowledge in anesthesiology, improving internal communication between the team and reducing the incidence of adverse events.

Keywords: Anesthesiology, Communication, Medical Education, Patient Safety, Health Services

INTRODUÇÃO

A segurança do paciente é um tema extremamente relevante dentro dos serviços de saúde devido à ocorrência de eventos adversos durante a assistência prestada¹.

Com este cenário, notamos a importância de se avaliar riscos a curto, médio e longo prazo. Esses são fundamentais para a promoção de uma assistência segura, assim promovendo uma melhoria contínua no sistema de saúde e no cuidado.

A Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 36 completa 10 anos de publicação em 2023, podemos dizer que, mesmo com um aumento significativo na preocupação dos profissionais na garantia de um cuidado seguro, existem muitos desafios a serem vencidos para que haja redução dos eventos adversos ocorridos com os pacientes dentro dos serviços de saúde. A temática precisa ser aprimorada dentro dos cursos de formação dos profissionais de saúde, sendo esta uma recomendação da Organização Mundial de Saúde (OMS)^{1,2}.

O conceito de segurança do paciente envolve uma estrutura de atividades organizadas com a integração entre cultura, processos, procedimentos, comportamentos, tecnologias e ambiente para a redução de danos evitáveis e para minimizar o impacto do dano quando este acontecer^{2,3}.

Uma das metas internacionais de segurança do paciente é a comunicação efetiva. A comunicação entre a equipe multidisciplinar deve ser determinante para a realização dos cuidados necessários ao paciente e as falhas na comunicação acabam sendo fatores que contribuem para a ocorrência de eventos adversos e geram uma redução na qualidade dos cuidados prestados^{3,4}.

Considerando a prática do processo perioperatório, de acordo com o Conselho Federal de Medicina (CFM) em sua Resolução 2.174, de 14 de dezembro de 2017, "O médico anestesista que realizar a consulta pré-anestésica ou a

avaliação pré-anestésica poderá não ser o mesmo que administrará a anestesia.⁸ Por isso, faz-se necessária uma boa comunicação dentro da equipe, para que não ocorram falhas tanto na comunicação quanto no procedimento anestésico^{2,3,4}.

Com o avanço do processo de globalização e surgimento de novas tecnologias ligadas a internet houve um desencadeamento de uma demanda crescente relacionada à formação dos profissionais de forma rápida e flexível. A continuidade de educação médica através de dispositivos eletrônicos caracteriza a Educação Médica Continuada a Distância (EMCAD), um subtipo da Educação a Distância (EAD). Desta forma, orientações pontuais à equipe para aprendizado podem ser realizadas de maneira rápida e efetiva, alertando possibilidades de eventos e visando a melhoria contínua dos processos. Esta pode ser realizada via *Whatsapp Messenger*, um aplicativo multiplataforma, gratuito, permitindo troca de mensagens pelo celular através de grupos ou lista de transmissão, fazendo com que a mensagem seja enviada de maneira personalizada e individualizada facilitando a interação da equipe^{5,6,7,8}.

O setor de qualidade da empresa, que necessita de propagação rápida da informação, adotou a ideia da utilização do *Whatsapp Messenger* para divulgação de informativos e orientações pontuais para a equipe de anesthesiologia, que atua em unidades hospitalares diferentes e necessita de flexibilidade de acesso. Então, esse setor tornou acessível por meio da EAD, a possibilidade de democratização do saber e do conhecimento científico para a resolução de problemas na área de anesthesiologia e para melhorar a comunicação interna entre os membros da equipe.

Desta forma, justifica-se a necessidade de se realizar uma comunicação efetiva entre todos os membros da equipe como forma de educação médica, assim garantindo a segurança do paciente e a melhoria na qualidade do cuidado.

Objetivo

Este estudo possui o objetivo de demonstrar a importância da utilização de informativos online através de um aplicativo de mensagens para obtenção da comunicação efetiva entre a equipe de anesthesiologia.

MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho foi realizado de maneira observacional, transversal e prospectiva no período de maio de 2022 a abril 2023 avaliando todos os informes enviados à equipe pelo setor de qualidade do grupo de anesthesiologia e o monitoramento de notificações de eventos adversos no período.

Os dados coletados foram extraídos do aplicativo onde os médicos anestesistas conseguem visualizar os informes anteriormente passados e com o setor de qualidade da empresa que detém a leitura dos informativos passados no aplicativo de mensagem.

Como variáveis deste estudo temos: número total de informativos enviados por mês, número de assuntos abordados nos informativos durante o período analisado, porcentagem de adesão na leitura do informativo e monitoramento da recorrência das ocorrências na equipe.

Os critérios de inclusão foram os pacientes submetidos a procedimentos cirúrgicos independente da especialidade, que foram notificados com eventos adversos no período do estudo, bem como o total de leituras dos informes com a respectiva ciência de leitura.

Os critérios de exclusão foram os pacientes que não foram submetidos a procedimentos cirúrgicos, que não tiveram eventos adversos notificados e que não ocorreram no período do estudo.

Este trabalho foi submetido ao comitê de ética, garantindo o sigilo total e o anonimato dos participantes conforme estabelecido na Resolução nº 466/2012.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, discutiremos acerca dos resultados obtidos após as intervenções realizadas, investigando e constatando se de fato o WhatsApp poderia ser utilizado como ferramenta de extensão do ensino, propiciando educação continuada para segurança do paciente.

No período estudado de maio 2022 a abril de 2023 foram enviados 53 informes sobre diversos assuntos como protocolos institucionais, registros em prontuários, alterações de rotinas e orientações sobre novas recomendações devido a atualização de recomendações técnicas procedentes da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) ou da auditoria realizada através da metodologia QMentum.

A educação permanente em saúde é uma estratégia que vem sendo implementada na instituição pesquisada, possibilitando a atualização e informação constante aos profissionais de saúde. Com a adoção da ferramenta WhatsApp, pôde-se perceber a melhoria da qualidade do processo de aprendizagem, mensurada através dos resultados alcançados por meio da redução na incidência de eventos adversos após informes regulares^{5,6,9,10}.

Quadro 1. Informes enviados por mês através do WhatsApp no período de junho de 2022 a maio de 2023.

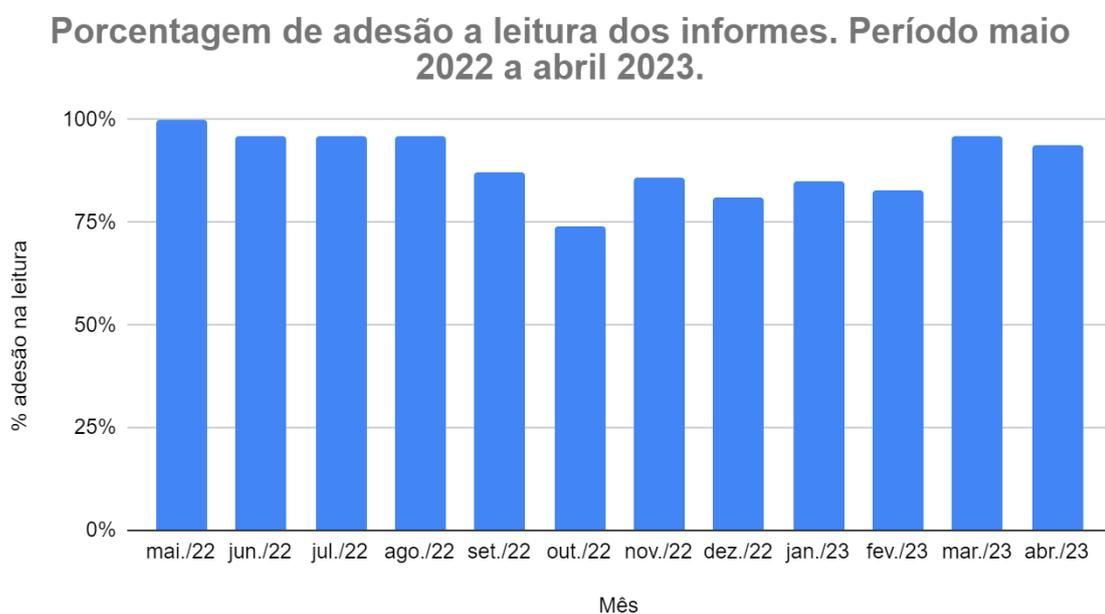
Mês/Ano	Total de informes
Maio/2022	05
Junho/2022	09
Julho/2022	05
Agosto/2022	05
Setembro/2022	06

Outubro/2022	02
Novembro/2022	05
Dezembro/2022	03
Total	40
Janeiro/2023	02
Fevereiro/2023	03
Março/2023	03
Abril/2023	05
Total	13

Quadro 2. Assuntos abordados nos informes período maio 2022 a abril 2023.

Assuntos abordados	Total
Rotinas institucionais	23
Registro de prontuário	16
Protocolos	10
Recomendações da auditoria externa	04
Total	53

Gráfico 1. Adesão da leitura dos informativos enviados por mês pela equipe de anestesiologia no período de maio de 2022 a junho de 2023.



Em relação aos assuntos abordados, notou-se que as rotinas institucionais foram os mais abordados no período analisado, esta necessidade ocorreu devido a entrada de novos médicos anestesiológicos que estavam entrando na instituição.

O registro em prontuário foi necessário em virtude da auditoria realizada pelo setor de qualidade nos prontuários. A meta de análise dos prontuários é de 10% do volume total das cirurgias realizadas e a conformidade deve ser maior que 85%, notou-se que na entrada de novos médicos esta meta praticamente não era atingida, mesmo com a orientação dada no momento da integração destes médicos. Desta forma, a atuação da comunicação efetiva com os informes ajudou a “resgatar” as informações e alertar a equipe sobre as dificuldades encontradas.

Em relação ao protocolo institucional, não foram realizados muitos informes pois os assuntos eram abordados em aulas mensais com o setor da qualidade, o que promovia uma reflexão das ocorrências encontradas no mês anterior.

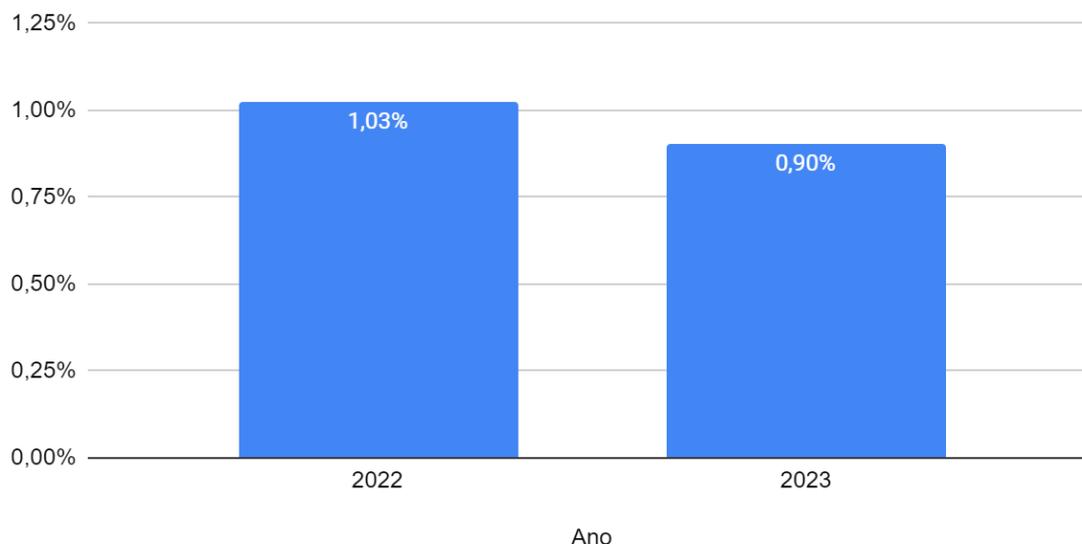
Sobre as recomendações da auditoria externa, é de suma importância uma efetividade na comunicação para que melhorias sejam possíveis e assim permitir que haja adequação dos procedimentos realizados pela equipe da anestesiologia.

Em relação ao monitoramento de reincidências sobre as ocorrências observamos que os temas registro em prontuário e adesão do uso do aplicativo da empresa são os mais recorrentes, para isso foram elaborados vídeos sobre os informes já realizados e apresentados em reuniões durante discussão dos casos clínicos.

Como demonstrado no Gráfico 2, a forma de abordagem com informes e promoção da reflexão contínua da equipe de anestesiologia, foi observado uma redução significativa após a introdução desta estratégia.

Gráfico 2. Porcentagem de eventos adversos ocorridos no período de maio de 2022 a abril de 2023.

Porcentagem de eventos adversos. Período maio 2022 a abril 2023.



Foram constatados 90 eventos adversos dentre as 8766 cirurgias realizadas em 2022, o que corresponde a 1,03% dos casos, contra 41 eventos adversos e 4532 cirurgias em 2023, correspondente a 0,90% dos casos. Dessa forma, acredita-se que as intervenções educativas podem ter contribuído na prática da segurança em saúde, proporcionando aos anestesiológicos a visão da importância da qualidade do cuidado.

CONCLUSÃO

A comunicação efetiva e a educação médica continuada são de extrema importância para garantir a excelência no atendimento e a segurança do paciente. Os informes via Whatsapp Messenger enviados pelo setor de qualidade da empresa garantem a possibilidade de difusão do saber e do conhecimento científico na anestesiologia, melhorando a comunicação interna entre a equipe e, com isso, diminuem a incidência de eventos adversos.

REFERÊNCIAS

1. Marinho MM e cols. Resultados de intervenções educativas sobre segurança do paciente e notificação de erros e eventos adversos. Rev baiana enferm. 2018; 32:e25510.

2. Organização Mundial da Saúde (OMS). Plano de ação global para a segurança do paciente 2021-2030: Em busca da eliminação dos danos evitáveis nos cuidados de saúde. Genebra. 2021.
3. Ministério da Saúde. Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente. Brasília. 2014.
4. Conselho Federal de Medicina (CFM). Resolução 2.174. Brasília. 2017.
5. Nogueira JWS, Rodrigues MCS. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente. Cogitare Enfermagem, 2015; 20(3): 636-640.
6. Gordilho R. Maturidade de gestão hospitalar e transformação digital. Ledriprint. São Paulo. 2018.
7. Wegner W e cols. Educação para cultura da segurança do paciente: Implicações para a formação profissional. Esc Anna Nery 2016; 20(3):e20160068.
8. Silva IP, Rocha FB. Implicações do uso do Whatsapp na educação. Revista EDaPECI. 2017; 17(2):161-174.
9. Almeida W, Santos EO. A emergência da educação online: narrativas docentes discentes de uma educação online por/em outras presencialidades. EaD em Foco.2022; 12(3): e1922
10. Toledo SMA. Educação a distância e ensino remoto emergencial: conceitos em debate. EaD em Foco. 202; 12(3): e1918.
<https://doi.org/10.18264/eadf.v12i3.1918>

Recebido: 28 de novembro de 2023. **Aceito:** 18 de dezembro de 2023

Correspondência: Gabriela Balieiro Moriggi Pimenta. **E-mail:** gabrielabalieiromp@gmail.com

Conflito de Interesses: o autor declarou não haver conflito de interesses