



PROTAGONISMO DO USUÁRIO NA APLICAÇÃO DAS METAS DE SEGURANÇA DURANTE O ATENDIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

Paula Barcellos de Pinho, Thalia Ribeiro da Silva

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM, UBS Parque do Engenho II- São Paulo

Eixo Temático: Qualidade, Processos e Governança em Saúde

Introdução

A segurança do paciente é componente essencial da qualidade da assistência e envolve práticas de prevenção de incidentes e redução de riscos. Nesse processo, o usuário deve ser reconhecido como protagonista e corresponsável pelo próprio cuidado, participando da conferência de sua identificação, do esclarecimento de dúvidas e do conhecimento sobre medicamentos e procedimentos. Avaliar sua percepção permite verificar a aplicação das metas de segurança e identificar oportunidades de melhoria nos processos assistenciais.

Objetivo

Analisar a evolução da percepção dos usuários sobre a aplicação das metas de segurança do paciente durante os atendimentos realizados em uma Unidade Básica de Saúde, fortalecendo sua participação como protagonista e coordenador do próprio cuidado.

Métodos

A equipe de Gerenciamento de Riscos desenvolveu um formulário estruturado para conhecer a percepção dos usuários sobre a aplicação das metas de segurança durante consultas e procedimentos realizados na Unidade Básica de Saúde. A abordagem ocorre mensalmente, considerando as metas pertinentes ao atendimento recebido: identificação correta, comunicação efetiva, segurança no uso de medicamentos, procedimento seguro, higienização das mãos e prevenção de quedas. As respostas são registradas de acordo com a experiência vivenciada e com as práticas reconhecidas pelo usuário durante o atendimento. O instrumento também permite avaliar sua percepção geral de segurança e registrar sugestões de melhoria. Implementada em 2023, a ação passou a integrar as atividades ordinárias do gerenciamento de riscos, fortalecendo a escuta e a participação do usuário como protagonista e corresponsável pelo próprio cuidado.

Conclusão

Os resultados demonstram o fortalecimento da aplicação das metas de segurança pelos colaboradores e seu reconhecimento pelos usuários durante os atendimentos. A abordagem mensal favorece o protagonismo do usuário como corresponsável pelo próprio cuidado e permite identificar oportunidades de melhoria. A continuidade do monitoramento contribui para consolidar práticas seguras e qualificar permanentemente a assistência na Atenção Primária.

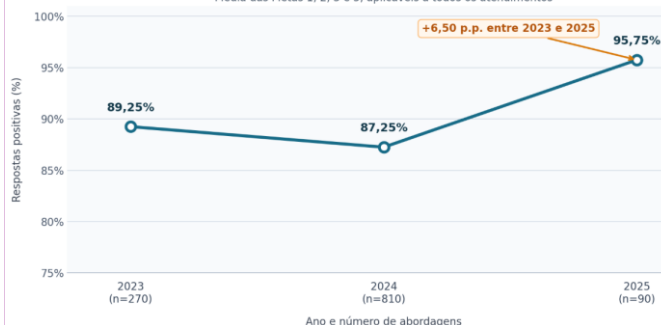
Resultados

Foram realizadas 1.170 abordagens, conforme os quantitativos programados pela Comissão de Gerenciamento de Riscos: 270 em 2023, 810 em 2024 e 90 em 2025. A média de respostas positivas das seis metas aumentou de 86,5% para 92,6% entre 2023 e 2025, representando evolução geral de 6,1 pontos percentuais.

O maior destaque foi a segurança relacionada aos medicamentos de alta vigilância, com crescimento contínuo de 81% em 2023 para 83% em 2024 e 96% em 2025, totalizando aumento de 15 pontos percentuais. A identificação correta e a comunicação efetiva mantiveram resultados elevados durante todo o período. A identificação variou de 96% para 93% e alcançou 100% em 2025, enquanto a comunicação passou de 95% para 94% e, posteriormente, para 98%. A higienização das mãos apresentou redução de 85% em 2023 para 79% em 2024, seguida de recuperação para 89% em 2025, superando o resultado inicial. A evolução dos indicadores demonstra maior empenho dos colaboradores na aplicação das metas já disseminadas na unidade e maior reconhecimento dessas práticas pelos usuários durante seus atendimentos.

Evolução da percepção dos usuários sobre a aplicação das metas de segurança

Média das Metas 1, 2, 3 e 5, aplicáveis a todos os atendimentos



Acesse o trabalho
na íntegra!

