

SEGURANÇA DO PACIENTE: O PAPEL DA AVALIAÇÃO EM SAÚDE NA ASSISTÊNCIA AO PACIENTE

¹Denise Alves da Silva, Enfermeira, Discente do Curso de Pós-Graduação em Saúde Pública da Universidade de Pernambuco (UPE), Campus Garanhuns-PE. deniseasalves@gmail.com.

²Maria Gorethe Alves Lucena, Docente da Pós Graduação em Saúde Pública da Universidade de Pernambuco (UPE), Mestra em Avaliação em Saúde, IMIP/PE. g3lucena@gmail.com.

Resumo: A cultura de segurança do paciente busca garantir a redução do risco e danos relacionados a saúde. Os serviços que atuam construindo práticas seguras oportunizam intervenções compartilham de ambiente e comunicação baseado em evidência, ainda que haja necessidade da continuidade de investimentos e melhores práticas de avaliação sistematizadas. Deste modo, o objetivo deste trabalho foi identificar nas evidências de que forma o processo de avaliação em saúde contribui para melhoria da assistência ao paciente. Foi realizada uma revisão da literatura, cujo os artigos escolhidos foram publicados nos últimos cinco anos, por meio das bases de dados Scielo, Pubmed e BVS. Após verificação e leitura dos 25 artigos selecionados, foram excluídos 16, totalizando 9 para análise das evidências. O processo de avaliação contribui significativamente para melhoria na assistência e segurança do paciente. O estímulo a cultura de segurança tem respostas positivas, e estas estão associadas a valorização dos profissionais, atuação dos líderes e gestores ao incentivo das equipes e implementação de protocolos nos serviços. Além disso, investir em educação permanente é fundamental para que o processo de avaliação ocorra de forma contínua, uma vez que o conhecimento compartilhado transforma práticas assistências. Ademais, visto que a avaliação estimula a reflexão das equipes sobre suas práticas diárias, é necessário assegurar que a técnica, procedimentos e cuidado sejam bem executados, além de interação paciente profissional, incentivando práticas humanizadas. Contudo, o processo de avaliação em saúde é uma ferramenta essencial para garantir qualidade dos serviços prestados na assistência ao paciente e a segurança do mesmo.

Palavras-chave: Cultura de segurança; Avaliação da qualidade em saúde; Segurança do paciente; Assistência hospitalar; Assistência ao paciente.

Área Temática: Enfermagem

INTRODUÇÃO

A cultura da segurança do paciente define-se por conjunto de valores, atitudes, competências e comportamentos que determinam o agir para garantir a redução do risco a danos relacionados à saúde (Brasil, 2013). Construir práticas seguras é uma estratégia fundamental para implementação de ações. (Silva, 2023 *et al.*). Os serviços que atuam positivamente com segurança do paciente caracterizam-se por compartilhamento de ambiente, confiança mútua e comunicação baseada em evidência entre os profissionais (Diz, 2022).

O conjunto de práticas individuais e coletivas agregadas a cultura avaliativa e de segurança em uma instituição expõem fragilidades, mas oportunizam intervenções, possibilitando melhora na segurança e qualificando os cuidados em saúde (Macedo, 2025). O Programa Nacional de Segurança do Paciente objetiva contribuir com a qualificação do cuidado em saúde dentro dos serviços, e estabeleceu diretrizes e protocolos assistenciais que os garantem (Brasil, 2013), ainda que haja a necessidade da continuidade de investimentos em recursos e aprimoramento de tecnologias. Além disso, melhores práticas de avaliação sistematizadas por meio de instrumentos e métodos que subsidiem intervenções (Macedo, 2025).

Embora avaliação busque entender o funcionamento e atividades necessárias, conhecer e discutir recursos disponíveis (Guerra, 2022 *et al.*), também é necessário considerar fatores humanos e o papel das lideranças durante o processo (Gabriel, 2023). Dentre os desafios para a introdução da avaliação está implícita a não compreensão e falta de cultura avaliativa (Teston, 2021), não obstante, métodos para implementação de protocolos básicos de segurança como o implementado pelo Ministério da Saúde em 2021, impulsionam os indicadores e tem impacto positivo nos serviços hospitalares (Santos, 2024 *et al.*)

Portanto, a cultura de segurança reflete como a segurança é vista e tratada. Deste modo, a presente pesquisa busca evidenciar na literatura de que forma o processo de avaliação em saúde contribui para melhoria na assistência ao paciente?

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura científica que buscou analisar o processo de avaliação em saúde para a melhoria da assistência ao paciente. Os critérios usados buscam compreender a avaliação sendo utilizada como instrumento de gestão e qualidade nos serviços de saúde.

A coleta de dados foi realizada nos meses de junho à julho de 2025, por meio das bases de dados Scientific Eletronic Library Online (Scielo), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e National Library of Medicine (Pubmed), utilizando os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): cultura de segurança; avaliação da qualidade em saúde; segurança do paciente; assistência hospitalar; assistência ao paciente, selecionando artigos em português, inglês e espanhol.

Foram selecionados 25 artigos obedecendo os critérios de inclusão de publicações dos últimos cinco anos e que atendiam ao objetivo, excluindo aqueles que não atendiam a proposta do tema, e tinham mais de cinco anos de publicação. Após leitura dos textos foram excluídos 16, totalizando 9 artigos para análise das evidências sobre o processo de avaliação em saúde e sua contribuição para assistência ao paciente.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Identificou-se que a avaliação da segurança do paciente é o passo inicial para gestores identificarem áreas que necessitam de melhorias nas instituições a fim de promover mudança na cultura de segurança no serviço e entre seus membros (Peres, 2022 *et al*). Posto isso, dados mostram que o estímulo a cultura de segurança tem respostas positivas, e estas estão associadas a valorização dos profissionais, atuação dos líderes e gestores ao incentivo das equipes e implementação de protocolos nos serviços (Silva, 2024 *et al*).

Além disso, a adoção de práticas e protocolos reduz a ocorrência de incidentes relacionados à segurança (Felipe, 2024 *et al*), e o uso de metodologias ativas proporciona reflexão dialógica sobre os mesmos, detectando problemas e identificando melhorias, afirmando a necessidade de objetivos educacionais estarem alinhados aos objetivos organizacionais (Parente, 2024 *et al*). Bem como um ambiente livre de culpa, com a redução da cultura de punição, incentivo a notificação de agravos, fornecendo capacitação e logística nos serviços que garanta a participação dos profissionais (Peres, 2022 *et al*).

Neste sentido, investir em educação permanente é fundamental para que o processo de avaliação ocorra de forma contínua, além de construir uma assistência qualificada e segura. Uma vez que o conhecimento compartilhado nas capacitações e qualificação das equipes transformem as práticas assistências nos serviços (Macedo, 2025), (Lopes, 2023 *et al*).

Outro fator relevante é a melhoria contínua, visto que a avaliação estimula a reflexão das equipes sobre suas práticas diárias. (Soares, 2025) demonstra que, para que o paciente desfrute de cuidado seguro é necessário assegurar que a técnica, procedimentos e cuidado sejam bem executados, além de interação paciente profissional que influenciam diretamente na experiência do mesmo, e conclui sobre a importância de refletir a respeito da complexidade de interações e abordagens mais humanizadas.

Ademais, o incentivo de práticas humanizadas implica em considerar escuta qualificada das demandas, possibilitar tecnologias leves como ambientes agregadores e geradores de saúde, tendo como base gestão participativa e protagonismo de todos os atores envolvidos (Oliveira, 2022 *et al*).

Contudo, os resultados evidenciam que o processo de avaliação em saúde contribui de maneira significativa para melhoria da assistência e segurança do paciente, especialmente no que diz respeito a maior controle de

qualidade nos serviços de saúde, fortalecimento da gestão e engajamento das equipes multiprofissionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo foi identificado que o processo de avaliação em saúde é uma ferramenta essencial para garantir qualidade dos serviços prestados na assistência ao paciente, bem como sua segurança, além de identificar fragilidades e elaborar estratégias, ressaltando a importância dos líderes e gestores a frente das instituições incentivando as equipes e melhorias dentro dos serviços.

A implementação de práticas seguras contribui para redução de riscos, mas também fortalecimento da cultura de segurança nas instituições, e conta com a educação permanente em saúde garantindo que profissionais prestem assistência de qualidade, com abordagens mais humanizadas.

REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Ministério da Saúde. Resolução RDC N°36. Agência Nacional de Vigilância Sanitária, 2013. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html.
2. Acesso em 14 de Jul. 2025.
3. BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria N° 529. Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html. Acesso em 14 de Jul. 2025.
4. DIZ, A. B. M.; LUCAS, P. R. M. B. Segurança do paciente em hospital - serviço de urgência - uma revisão sistemática. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 27, n. 5, p. 1803–1812, maio 2022
5. GABRIEL, C. S.. 10 years of the National Patient Safety Program: progress, obstacles and Nursing protagonism. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 44, p. e20230194, 2023.
6. FILIPE, E. D. et al. Nurses' experience regarding patient safety in mobile pre-hospital care. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 77, n. 5, p. e20230529, 2024.
7. GUERRA, S. et al.. Construção participativa da modelização das ações educacionais da estratégia de Planificação da Atenção à Saúde: subsídios para avaliação da efetividade. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 38, n. 3, p. e00115021, 2022.

8. LOPES, B. DE A. et al.. A CULTURA DE SEGURANÇA DO PACIENTE NA PERSPECTIVA DA EQUIPE DE ENFERMAGEM. **Cogitare Enfermagem**, v. 28, p. e86111, 2023.
9. MACEDO T. R.; CALVO, M. C. M. Grau de implantação da segurança do paciente na atenção primária à saúde de três capitais brasileiras. **Cadernos de Saúde Pública [online]**. v. 41, n. 5, ISSN 1678-4464, Jun 2025
10. OLIVEIRA, C. DE . et al.. Acolhimento e ambiência hospitalar: percepção de profissionais da saúde. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 35, p. eAPE03216, 2022.
11. PERANTE, A. N.; FERREIRA, G. R.; CUNHA, C. L.; RAMOS, A. M.; SÁ, A. M.; HADDAD, M. C, et al. Educação permanente para qualidade e segurança do paciente em hospital acreditado. *Acta Paul Enferm.* 2024;37:eAPE00041.
12. PERES, FERNANDA et al. PATIENT SAFETY ASSESSMENT FROM THE PERSPECTIVE OF HEALTH CARE PROFESSIONALS. **Cienc. enferm.**, Concepción, v. 28, 16, 2022. Epub Sep 05, 2022. <http://dx.doi.org/10.29393/ce28-16asfm60016>.
13. SANTOS, D. C. DOS . et al.. Implementation of Basic Patient Safety Protocols: a quality improvement project. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 45, n. spe1, p. e20230312, 2024.
14. SOARES, D. T. S.; LACERDA, M. R.; HERMANN, A. P..(Not) Being cared for in hospital settings: patients' experience from Foucault's perspective. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 78, n. 2, p. e20240198, 2025.
15. SILVA, B. P. A. R.; MENDONZA, I. Y. Q.; GOLVEIA, V. R.; GUIMARÃES, G. L.; CORREA, A. R.; OLIVEIRA, A. C. Cultura de segurança em unidades de terapia intensiva na perspectiva da equipe multiprofissional: Estudo multicêntrico. **Enfermería Actual de Costa Rica**, San José, n. 46, 58440, Jun 2024.
16. TESTON, L. M. et al.. Desafios da avaliação em saúde no SUS na percepção dos trabalhadores do estado do Acre. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 31, n. 1, p. e310127, 2021.