

Humanização no Cuidado do Paciente

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

Alfredo Guarischi

Cirurgião Oncológico - DIRSA- INCa
Membro da Camera Técnica de Oncologia- CREMERJ
Colaborador do Proqualis-ICICT-Fiocruz-MS
Organizador do Congresso Safety e do GERHUS

Belo Horizonte, 19 de agosto de 2012

Humanização no Cuidado do Paciente

O que foi falado antes

A Humanização das Práticas de Saúde

O profissional de saúde e sua relação com o paciente

Humanização no Cuidado do Paciente

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

Objetivo

Apresentar algumas particularidades da comunicação diante de um Evento Adverso, de forma transparente e não maleficiência, buscando separar o erro involuntário da violação (erro voluntário).

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

Roteiro

O ser humano

O Evento Adverso

As consequências para o paciente e para o sistema

O profissional de saúde: erro do bem e a violação

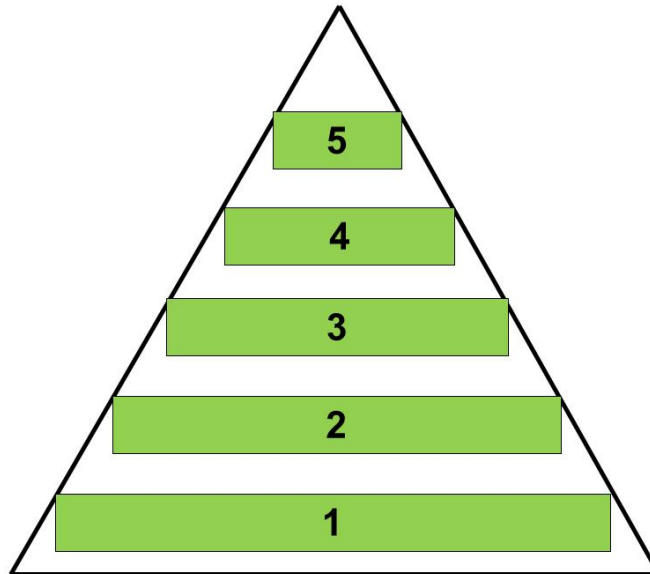
Estratégia de Comunicação para o bem do sistema

Comunicação para o bem do paciente: existe estratégia?

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

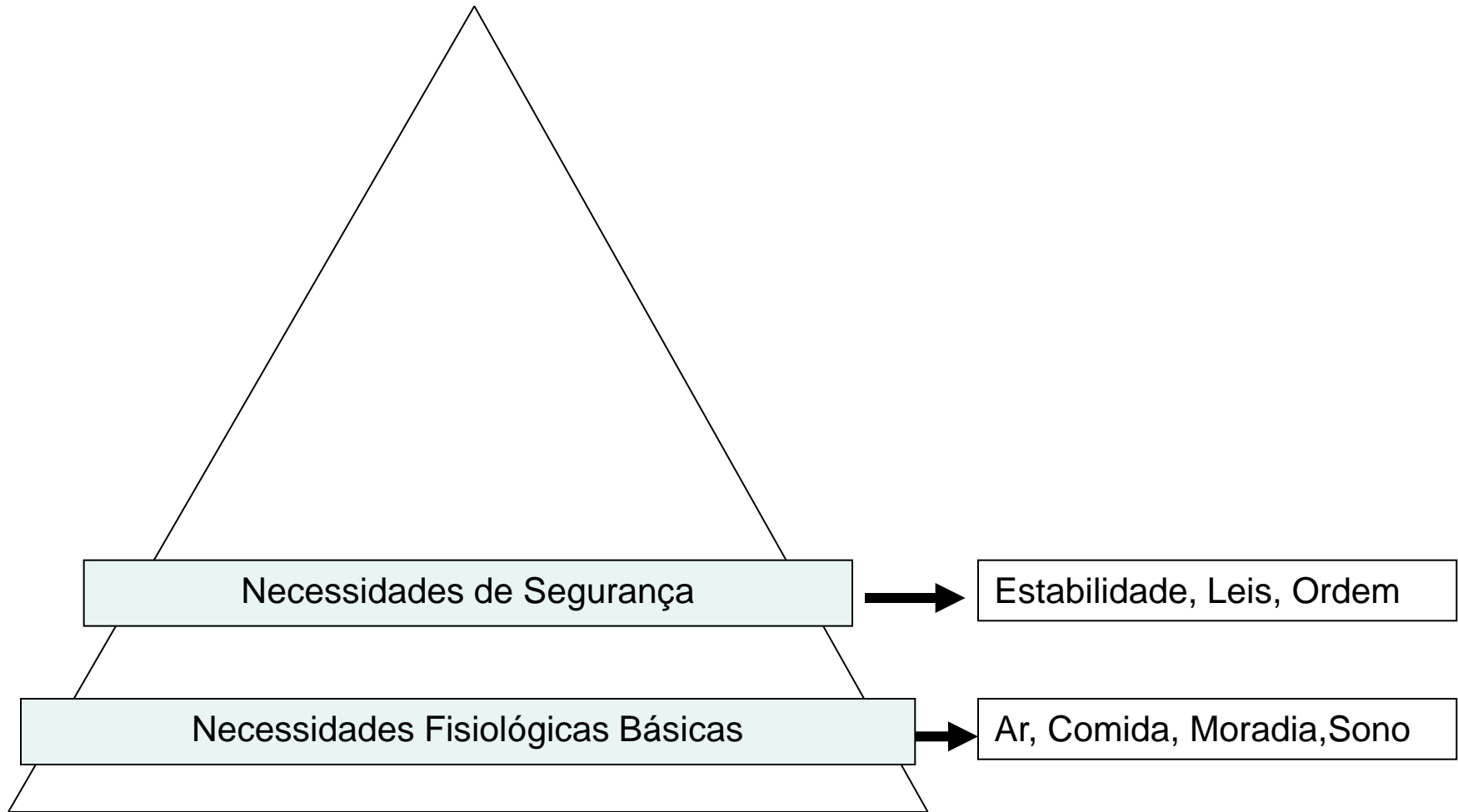
O ser humano

Pirâmide das necessidades prioritárias de Maslow



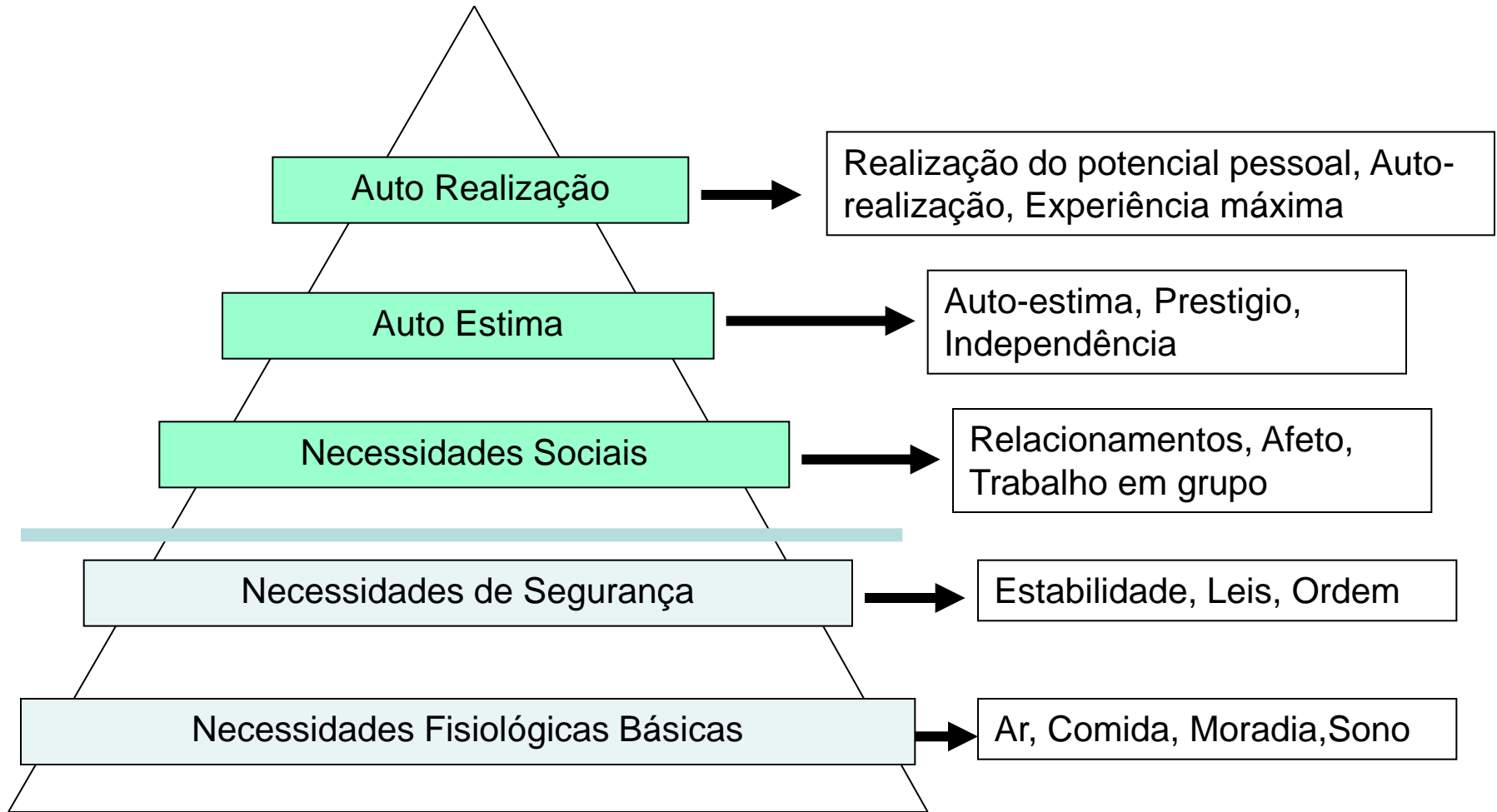
Abraham Maslow, 1908-1970, Psicólogo, nascido em NY

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente



Abraham Maslow, 1954

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

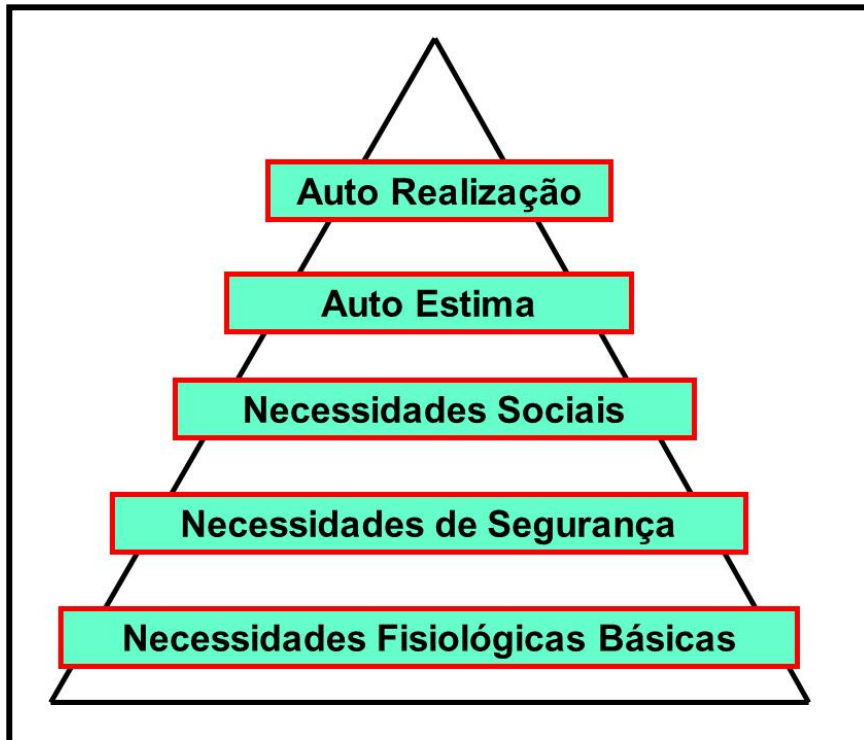


Abraham Maslow, 1954

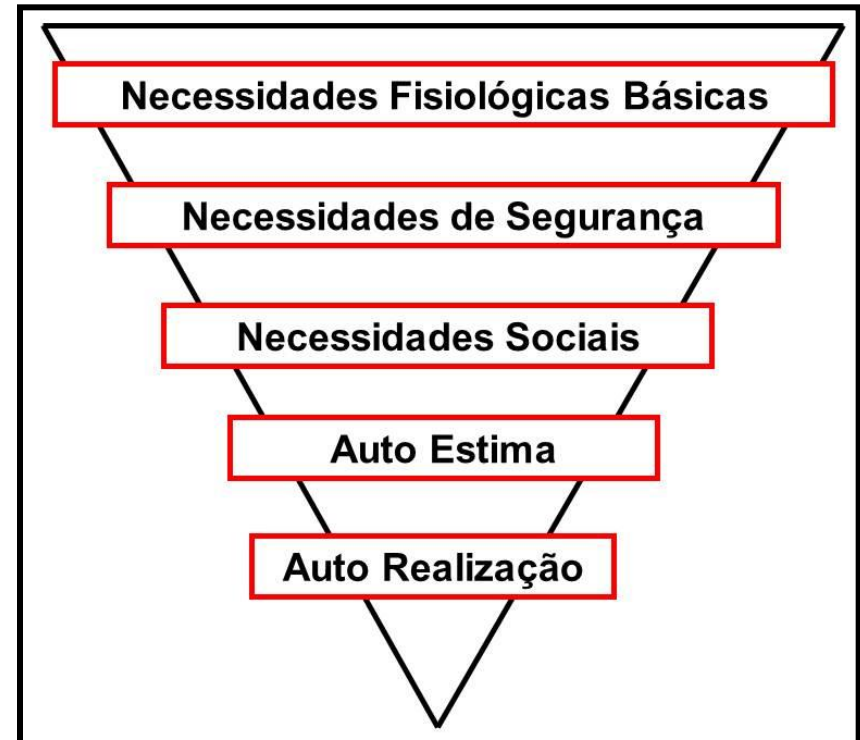
Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

O ser humano

As necessidades prioritárias



O paciente diante de um E. A.



Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

O Evento Adverso

Hipócrates: Primeiro não produzir dano

Não se trata de dar uma má notícia (SPIKES)

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

Protocolo Spikes

S	<i>Setting up</i>	Preparando-se para o encontro
P	<i>Perception</i>	Percebendo o paciente
I	<i>Invitation</i>	Convidando para o diálogo
K	<i>Knowledge</i>	Transmitindo as informações
E	<i>Emotions</i>	Expressando emoções
S	<i>Strategy and Summary</i>	Resumindo e organizando estratégias

Buckman (1992) – Baile (2000)

Uso do Protocolo Spikes no Ensino de Habilidades em Transmissão de Más Notícias – Lino et al – Rev Bras Ed Med - 2011

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

As consequências para o paciente e para o sistema

O paciente ficou mais doente ou morreu?

O Sistema está errado ? (alguma parte ou por algum motivo)

O negócio está em risco?

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

O profissional de saúde: erro do bem e a violação

Erro incoluntário

Cultura Justa

A segunda vítima

Violação

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

O profissional de saúde: erro do bem e a violação

HONOURABLE WALLY OPPAL
ATTORNEY GENERAL AND MINISTER
RESPONSIBLE FOR MULTICULTURALISM

BILL 16 -- 2006

APOLOGY ACT

Contents

Section

- [1 Definitions](#)
- [2 Effect of apology on liability](#)
- [3 Commencement](#)

HER MAJESTY, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of the Province of British Columbia, enacts as follows:

Definitions

1 In this Act:

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

Estratégia de Comunicação para o bem do sistema

Não houve erro, mas complicação

Houve erro, mas não foi do hospital

Vamos apurar os fatos

Acessoria de imprensa

O acordo

O litígio

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

Comunicação para o bem do paciente: Existe estratégia?

Ouvir

Local adequado

Transparência

Solidariedade

Diminuir os danos secundários

Discutir com mediação as medidas éticas e legais

Demonstrar claramente a intenção aprender com o erro.

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

Como se construir uma estratégia

História inicial

Avaliação da história com dupla visão

Quem não comunica

Quem, como e onde comunica

Estratégias para comunicação de um E.A ao paciente

Como se construir uma estratégia

História inicial

Avaliação da história com dupla visão

Quem não comunica

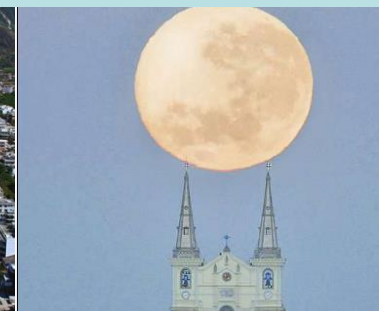
Quem, como e onde comunica

História final de forma transparente

Comunicação final

A espera por uma decisão (às vezes longa)

O perdão



Obrigado

Dr. Alfredo Guarischi

[alfredoguarischi @ yahoo.com.br](mailto:alfredoguarischi@yahoo.com.br)