

Protocolo de Atendimento ao Paciente: incidente na realização de um exame de tomografia

Gisele Cristina de Araujo Romero¹

Lenice de Lima Reis²

Luly Mayare Romão Ribeiro³

Maria Gabriela Cabrera Ferreira⁴

Rubens Vidigal Coriolano⁵

Este estudo teve como objetivo relatar e analisar um incidente ocorrido durante a realização de exame em ambiente hospitalar, especificamente a perda de acesso venoso periférico em paciente submetido à tomografia com contraste, destacando a importância de respostas rápidas e protocolos de segurança para a manutenção da qualidade assistencial. A justificativa do estudo fundamenta-se na relevância da gestão hospitalar em prevenir e manejar eventos adversos, garantindo a segurança do paciente, a eficiência da equipe e a credibilidade institucional. A ocorrência de falhas aparentemente simples, como o deslocamento de um cateter, pode gerar complicações físicas e psicológicas, além de comprometer a confiança dos usuários nos serviços de saúde, tornando imprescindível a adoção de práticas preventivas e educativas. A metodologia adotada consistiu em estudo de caso, fundamentado em análise prática e revisão teórica de conceitos de gestão hospitalar. O incidente foi descrito em etapas, incluindo identificação, análise das causas, medidas corretivas adotadas e propostas de prevenção. Para embasamento teórico, recorreu-se a referenciais sobre qualidade total, gestão de risco, educação continuada e protocolos de segurança assistencial, além das metas internacionais de segurança do paciente. O referencial teórico utilizado destacou a Teoria da Qualidade Total (TQM), que defende a melhoria contínua dos processos, e a gestão de risco, voltada para a identificação de falhas potenciais e estratégias de mitigação. Também foram incorporadas as diretrizes da ANVISA (2022) e estudos sobre segurança do paciente, enfatizando a necessidade de protocolos operacionais padrão (POP) que orientem desde a punção venosa até o monitoramento e registro do procedimento. O fluxograma de atendimento hospitalar e as metas internacionais da OMS, como identificação correta do paciente, comunicação efetiva, prevenção de quedas e higienização das mãos, foram apontados como pilares para a qualificação dos serviços. Os resultados indicaram que o incidente analisado decorreu de fatores como movimentação excessiva do paciente, fixação inadequada do cateter e monitoramento insuficiente durante o exame. As medidas corretivas adotadas incluíram controle imediato do sangramento, realização de nova punção em veia alternativa, retomada do exame e monitoramento contínuo do paciente. Como propostas preventivas, recomendam-se orientações prévias ao paciente, métodos de fixação mais seguros, maior vigilância durante procedimentos críticos e treinamento contínuo da equipe multiprofissional. Conclui-se que a experiência analisada evidencia a importância da integração entre prática clínica e gestão hospitalar para prevenir eventos adversos e promover a segurança do paciente. O estudo reforça que a sistematização de protocolos, aliada ao monitoramento ativo e à capacitação profissional, constitui ferramenta indispensável para evitar falhas e melhorar a qualidade do atendimento. A

¹ Graduanda em Gestão Hospitalar na Faculdade ITA Educacional, e-mail: giseleromerocris@gmail.com

² Graduanda em Gestão Hospitalar na Faculdade ITA Educacional, e-mail: lenicereis012@gmail.com

³ Graduanda em Gestão Hospitalar na Faculdade ITA Educacional, e-mail: lulyribeiro2002@gmail.com

⁴ Graduanda em Gestão Hospitalar na Faculdade ITA Educacional, e-mail: maria_gabi2@hotmail.com

⁵ Professor e orientador na Faculdade ITA Educacional, e-mail: vidigalrubens@gmail.com

valorização da cultura de segurança contribui não apenas para reduzir complicações, mas também para fortalecer a confiança do paciente e otimizar os resultados institucionais.

Palavras-chave: Segurança do paciente; Gestão hospitalar; Cuidados de enfermagem; Procedimento operacional padrão (POP).