

Prevenção de Falhas e Atendimento Humanizado: protocolos de segurança do paciente em instituições de saúde

Mayara Cunha Araujo¹
Nicolly Silva de Oliveira²
Rubens Vidigal Coriolano³
Sirlei do Prado Moralejo⁴

O presente estudo teve como objetivo analisar a implementação e a relevância dos protocolos de segurança do paciente em instituições de saúde, destacando sua função na prevenção de falhas assistenciais e na promoção de um atendimento mais seguro e humanizado. A justificativa da pesquisa decorre da elevada incidência de eventos adversos no ambiente hospitalar, frequentemente associados a erros evitáveis de comunicação, administração de medicamentos, realização de procedimentos e monitoramento clínico. Nesse contexto, a segurança do paciente tornou-se prioridade mundial, impulsionada por recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS) e pela necessidade de alinhar práticas institucionais aos princípios de qualidade e eficiência em saúde. A metodologia utilizada foi qualitativa e exploratória, fundamentada em revisão bibliográfica de artigos, legislações e documentos técnicos publicados em bases como SciELO, LILACS, PubMed e em normativas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). A análise dos materiais ocorreu de forma crítica e interpretativa, contemplando tanto diretrizes internacionais quanto políticas nacionais, como o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), instituído em 2013 pelo Ministério da Saúde. O referencial teórico adotado baseou-se nos seis Protocolos Básicos de Segurança do Paciente preconizados pela OMS e adaptados no Brasil pela ANVISA: identificação correta do paciente; comunicação efetiva entre profissionais de saúde; segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos; cirurgia segura; higienização das mãos para prevenção de infecções; e prevenção de quedas e úlceras por pressão. Além desses protocolos, discutem-se os conceitos de qualidade assistencial de Donabedian, que integram estrutura, processo e resultados como dimensões indissociáveis da gestão hospitalar. Os resultados evidenciaram que a aplicação dos protocolos de segurança proporciona benefícios diretos, como a redução de erros médicos, maior padronização de procedimentos, fortalecimento da cultura de segurança e aumento da confiança dos pacientes em relação às instituições de saúde. Entretanto, a efetividade dessas práticas depende de fatores como capacitação contínua das equipes multiprofissionais, monitoramento por meio de indicadores de qualidade, apoio da alta gestão e engajamento de todos os colaboradores. Além disso, barreiras como resistência à mudança, sobrecarga de trabalho e escassez de recursos materiais ainda representam desafios significativos. Conclui-se que os protocolos de segurança do paciente constituem instrumentos essenciais para a melhoria da qualidade assistencial e devem ser incorporados como política institucional permanente. A efetividade de sua aplicação exige não apenas o cumprimento formal das normas, mas também a construção de uma cultura organizacional voltada à prevenção de riscos, valorização do trabalho em equipe e promoção da humanização do cuidado. Dessa forma, reforça-se que investir em segurança do paciente não representa custo

¹ Graduanda em Gestão Hospitalar na Faculdade ITA Educacional, e-mail: maaraujo95@gmail.com

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

³ Professor e orientador na Faculdade ITA Educacional, e-mail: vidigalrubens@gmail.com

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

adicional, mas sim estratégia indispensável para a sustentabilidade, credibilidade e eficiência dos serviços de saúde.

Palavras-chave: Segurança do paciente; Protocolos assistenciais; Gestão hospitalar; Qualidade em saúde; Atendimento humanizado.