

Ajude a evitar erros!

A sua segurança no hospital



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera
patient safety switzerland

Ficha técnica

Publicado por

Stiftung für Patientensicherheit
Asylstrasse 77
CH – 8032 Zürich
Telefone 043 243 76 70
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch

Conteúdo e redacção

Dr. David Schwappach
Dr^a Olga Frank
Dr. Marc-Anton Hochreutener
Vários especialistas da área de Saúde Pública

Ilustrações

Dr. Thomas J. Strasmann

Tradução

Cândida Fernandes Meili

Revisão

Deborah-Maristela Biermann

Composição gráfica

René Habermacher, Visuelle Gestaltung, Zürich

Apoio

do Departamento Federal da Saúde (BAG) e
do miges plus

Esta brochura foi criada com o apoio financeiro e especializado do migesplus, no âmbito do Programa Nacional Migração e Saúde 2008 – 2013. www.migesplus.ch – Informações sobre saúde em várias línguas, Cruz Vermelha Suíça. Departamento de Saúde e Integração.

Copyright

Stiftung für Patientensicherheit, Zúriquem

2^a edição

Zúriquem, Abril de 2013

Sempre que na vertente de português de Portugal e de português do Brasil se usem termos diferentes, optámos por mencionar os dois, por esta ordem.



- Bei Sprachproblemen fragen Sie nach einem Dolmetscher.
- Dille ilgili bir sorununuz olursa lütfen bir tercüman isteyiniz.
- Ask for an interpreter if you need one.
- Ako imate jezičnih poteškoća, obratite se prevoditelju.
- Në qoftë se keni problem me gjuhën, pyesni për ndonjë përkthyes.
- U slučaju da ne razumete jezik, potražite prevodioca.
- Heger problêm û astengiyên weyên ziman hebin, wergerênerekî (Tercümanekî) bixwazin.
- Caso tenha problemas linguísticos, solicite o apoio de um intérprete.
- Si tiene problemas con el idioma, consulte a un intérprete.
- В случае затруднений с языком запросите содействия переводчика.
- En cas da problemslinguisticsdumandai p.pl. suenterin interpret.
- மொழிப்பிரச்சினை இருப்பின், மொழிபெயர்ப்பாளர் தேவை எனக் கேளுங்கள்.

Índice

Página

Ajude a evitar erros! A sua segurança no hospital	2
Familiares e amigos	6
Filhos de pacientes inconscientes e com limitações	7
Informar – Saber	8
Desinfectar as mãos	10
Medicamentos	12
No caso de intervenções cirúrgicas e operações	14
Evitar trocas	16
Ter alta	18
O que fazer se ocorrer um erro eventual	20
Este documento pertence a	
Os meus medicamentos	
Não tolero estes medicamentos	
Perguntas, outras informações importantes, notas	

Ajude a evitar erros! A sua segurança no hospital



- Como pacientes, pais e familiares, podem ajudar a que tudo corra bem durante a hospitalização.

Tanto você como nós temos um objectivo em comum: pretendemos que a sua hospitalização seja agradável. Fazemos todos os possíveis para que não ocorram erros no seu tratamento. No entanto:

Também num hospital podem ocorrer erros – como em qualquer outro local onde trabalhem pessoas.

Como paciente, como pai, mãe ou familiar, você pode contribuir para que sejam evitados erros.

- Coloque questões.
- Diga-nos se constatar algo que lhe levante dúvidas.

Deste modo, contribui para a sua própria segurança enquanto paciente! E ajuda também, de forma geral, pois se o hospital conhecer os seus erros, pode aprender com eles e evitá-los no futuro.

Nas páginas a seguir, pode ver recomendações importantes. Encontrará dicas às quais pode prestar atenção e perguntas que pode colocar. Talvez nem todas as recomendações lhe digam respeito. Analise, no entanto, todas as dicas em pormenor. Em caso de dúvidas, dirija-se aos enfermeiros ou médicos.

Muito importante! Talvez não tenha coragem de perguntar ou de dizer algo. Sabemos que para tal é necessária, por vezes, coragem. Mas vale a pena. Não deixe de dizer algo ou de perguntar, apenas por não ter coragem!

Seja determinado, mas simpático. Não se trata de confrontação mas de cooperação.

No caso de problemas com a língua, solicite um tradutor.

Gostaríamos que tivesse em conta estas recomendações. Mas tal é voluntário. O hospital é sempre responsável pela sua segurança. Se, por motivos de saúde ou outros, não tiver em conta certas recomendações, não será responsabilizado.

Exemplo 1

A Sra. Soares encontra-se hospitalizada devido a uma doença do coração. A médica no hospital receitou-lhe novos medicamentos. Toma os novos comprimidos há alguns dias. Sabe qual o seu aspecto e quantos deve tomar. Certa manhã, a enfermeira do turno da noite traz-lhe os medicamentos que deve tomar antes do pequeno-almoço. A Sra. Soares olha bem para os medicamentos e verifica que há um comprimido a mais que o habitual. Chama a atenção da enfermeira para tal. Esta verifica os medicamentos, confirma que, efectivamente, há um comprimido a mais e fica agradecida pelo reparo. Devido à sua atenção, a Sra. Soares pôde evitar um erro.

Exemplo 2

O Sr. Silva e o Sr. Silveira estão no mesmo quarto de hospital, após uma operação. Ambos têm uma cicatriz operatória coberta por um penso (Br. curativo). Durante a visita, o médico retirou o penso do Sr. Silva e controlou a sua cicatriz operatória. De seguida, pretende também verificar a cicatriz operatória do Sr. Silveira. Está um pouco stressado e esquece-se, entretanto, de desinfectar as mãos. O Sr. Silveira pergunta ao médico se não deveria desinfectar as mãos entre a substituição de penso a dois pacientes. O médico agradece o reparo. Volta atrás e desinfecta as mãos, antes de controlar a cicatriz operatória do Sr. Silveira. Com a sua pergunta, o Sr. Silveira evitou que eventualmente fossem transmitidos germes para a sua cicatriz operatória, através das mãos do médico.

Familiars e amigos



- Os seus familiares ou amigos também podem contribuir para a sua segurança e ter em conta as recomendações.

Os seus familiares podem prestar atenção e colocar perguntas por si. Quatro olhos vêem melhor que dois e quatro ouvidos ouvem melhor que dois. Se se sentir mais apoiado, peça a um familiar ou amigo que o acompanhe.

Filhos de pacientes inconscientes e com limitações

Todas as dicas e recomendações contidas nesta brochura aplicam-se também em especial

- a pais de crianças
- a familiares de pacientes adultos com capacidade de decisão reduzida: por exemplo pacientes com demência, inconscientes ou com deficiência mental.

Como pai ou mãe, conhece o seu filho como ninguém. Como familiar, conhece melhor o paciente que os médicos e enfermeiros. As suas impressões são, desse modo, importantes e valiosas para os nossos funcionários hospitalares!

Como pai ou mãe, tem o direito de permanecer junto do seu filho. Tal aplica-se também à realização de exames, tratamentos e cuidados de enfermagem. Caso a sua presença não seja possível ou desejada, solicite uma explicação.



- O mesmo se aplica a familiares de pacientes adultos com capacidade de decisão limitada.

Informar – Saber



- Quanto mais informados estivermos sobre você e você sobre nós, mais segura será a sua hospitalização.

Ao ser admitido no hospital, **pergunte** quais são os médicos e enfermeiros responsáveis por si.

Informe os médicos e enfermeiros sobre as suas doenças e os medicamentos que toma. Não se esqueça de indicar as suas alergias, como por exemplo alergias a

- medicamentos
- alimentos
- materiais utilizados no hospital, tais como produtos de desinfecção, adesivos, meio de contraste (Br. líquidos de contraste), etc.
- alergias a outras coisas

Sempre que realizar um exame ou tratamento e no caso de cada novo medicamento, deve compreender

- por que razão precisa deles
- que consequências e efeitos têm
- como são realizados os exames ou tratamentos
- quem os realiza.

Pergunte quando não compreender! É útil, na conversa com os enfermeiros ou médicos, repetir as informações pelas suas próprias palavras. Tente fazê-lo!

Quando não tiver a certeza se tudo está a decorrer correctamente, coloque questões. Pergunte até ter compreendido tudo.

Se obter informações contraditórias, peça sempre um esclarecimento!

Se tiver questões, pergunte se possível de imediato. Não aguarde pelo dia seguinte para colocar uma questão! Não tenha receio de chamar a atenção para um problema ou de perguntar várias vezes. Até porque os funcionários trabalham por turnos e não são sempre os mesmos. Use a capa desta brochura para anotar também as questões.

Se tiver novos sintomas, informe de imediato o enfermeiro ou o médico. Comunique p.ex. de imediato se sentir dores ou falta de ar!

Se como pai, mãe ou familiar, notar que o estado de saúde do seu filho ou familiar piorou, comunique-o de imediato a um enfermeiro ou médico. Pergunte até ser esclarecido de forma clara e satisfatória.

Desinfectar as mãos



■ Ajude você também a evitar infecções.

As infecções no hospital são frequentes. Para evitar infecções, é importante que não sejam transmitidos germes (bactérias, vírus) entre pacientes. O melhor meio é desinfectar as mãos (esfregar as mãos com uma solução com álcool)!

Antes de tratarem um paciente e antes de cada contacto físico, os enfermeiros, médicos e outros terapeutas devem desinfectar as mãos. No entanto, por vezes esquecem-se. Também no caso de se usarem luvas, as mãos devem ser desinfectadas antes de as calçar.

Preste também atenção se os funcionários desinfectam as mãos. É muito útil.

Caso os funcionários não esfreguem as mãos à sua frente com uma solução com álcool,

- pergunte-lhes, antes de cada tratamento, se as mãos
- Não tenha receio de colocar esta questão também aos médicos!

Como é que pode perguntar? Pode dizer, por exemplo: «Gostaria que todos desinfectassem as mãos. Por isso, posso saber se desinfectou as mãos?». Ou pode dizer: «Eu preocupo-me com as infecções e, por isso, gostaria que as pessoas desinfectassem sempre as mãos. Desinfectou as mãos também?».

Não se esqueçam também, você e os seus familiares, de lavarem regularmente as mãos durante a estadia no hospital. É imprescindível lavar as mãos após ir à casa de banho (Br. banheiro)!

Medicamentos



- No que respeita aos seus medicamentos, tudo deve bater certo.

Informe o médico ou um enfermeiro sobre todos os medicamentos que toma actualmente. De preferência, leve uma lista dos mesmos. Indique também os chamados medicamentos «suaves», p. ex. ervas, medicamentos homeopáticos ou à base de plantas, medicamentos de Medicina Chinesa, vitaminas, minerais (oligoelementos), complementos alimentares ou produtos anti-envelhecimento. Não se esqueça também dos remédios que toma apenas ocasionalmente (p. ex. comprimidos para as dores de cabeça). E indique os medicamentos que não tolera.

Comunique ao médico ou enfermeiro todas as alergias que tem, por exemplo alergias a

- medicamentos
- alimentos

- materiais usados no hospital, tais como produtos de desinfecção, adesivos, meios de contaste (Br. líquidos de contraste), etc.
- alergias a outras coisas

No final desta brochura, encontrará listas onde pode inscrever todas estas coisas.

Antes de tomar cada novo medicamento, pergunte

- a que se destina
- quando o deve tomar e quais os seus efeitos secundários
- se os medicamentos que toma são compatíveis entre si.

Se, após tomar um medicamento, notar uma reação diferente, informe de imediato um enfermeiro ou médico.

Olhe bem para cada medicamento, para ver se é o medicamento certo.

Diga quando achar que

- lhe deram um medicamento errado
- lhe deram uma dose errada
- lhe deram o medicamento na hora errada
- lhe deram demasiados medicamentos

Não o tome até ter esclarecido as suas dúvidas. Peça aos enfermeiros ou ao médico uma lista com os medicamentos que toma no hospital.

Nunca tome medicamentos de outras pessoas. Não dê os seus medicamentos a outra pessoa! O que é bom para si, pode ser muito prejudicial para outra pessoa.

Deixe sempre os seus medicamentos apenas na sua mesa de cabeceira e não noutra local do quarto. Evita, assim, que os medicamentos sejam tomados por engano por outras pessoas.

No caso de intervenções cirúrgicas e operações



- É importante estar atento, antes e depois de intervenções cirúrgicas e operações.

Coloque questões ao médico sobre a operação planeada, até perceber tudo. Durante a conversa, pode repetir o que compreendeu pelas suas próprias palavras. Pode, assim, ver se compreendeu tudo. Imagens ou esboços da operação planeada ajudam a compreender melhor. Coloque perguntas!

Peça ao médico uma cópia do seu consentimento por escrito relativo à operação planeada.

Se o local da cirurgia no seu corpo for previamente marcado com um marcador, ajude a que seja marcado o local certo. Não se cale se tiver dúvidas se é o local certo. Se o local da cirurgia não for marcado, pergunte porquê.

Ajude você também a proteger a ferida cirúrgica.

O penso (Br. curativo) só deve ser substituído por médicos ou enfermeiros que tenham as mãos desinfetadas. Informe de imediato o médico ou enfermeiros em caso de dores, palpitações, vermelhidão, humidificação, desprendimento do penso ou outros problemas relativos à ferida cirúrgica.

Apenas médicos ou enfermeiros devem controlar a ferida cirúrgica e substituir os pensos!

Evitar trocas



■ Efectuar o tratamento certo ao paciente certo.

No hospital encontram-se muitos pacientes, por vezes apenas por um curto período de tempo. Nos meios médicos modernos, realizam-se geralmente, ao mesmo tempo, tarefas complicadas e diversificadas. Apesar de todo o cuidado, pode haver troca de objectos, informações ou pessoas. Fazemos o nosso melhor para que tal não aconteça. **No entanto**, é muito útil se ajudar a evitar trocas.

Preste atenção a que os médicos, enfermeiros e terapeutas se asseguram sempre de que é o paciente certo, e, para tal, lhe perguntam por exemplo o seu apelido (Br. sobrenome), nome e data de nascimento. Isto é importante antes de cada exame e tratamento. Pode acontecer que lhe peçam várias vezes para se identificar. Colabore sempre! Indique os seus **nomes e apelidos (Br. sobrenomes)** correctos, para que nunca haja troca de pessoas.

Se se dirigirem a si com o nome errado ou de forma pouco clara, corrija de imediato e diga quem é.

Se lhe efectuarem um tratamento e não tiver a certeza se este é realmente destinado a si, pergunte.

Se receber uma transfusão sanguínea, verifique se o seu nome, apelido e data de nascimento estão indicados de forma correcta no produto sanguíneo (saco). Efectue este controlo em conjunto com o enfermeiro ou o médico.

Salas de partos e enfermarias para recém-nascidos e bebés: se tirar leite materno com uma bomba própria, veja se os recipientes para leite e biberões (Br. mamadeiras) para o seu filho têm os nomes e apelidos correctos.

Ter alta



■ Para que continue a correr tudo bem depois de ter alta.

Ao sair do hospital, **deve saber o seguinte:**

- **quem** é responsável pela continuação do tratamento
- **quem** recebe o relatório de alta clínica
- **a que** deve ter atenção
- **que** medicamentos deve continuar a tomar e por quanto tempo
- que **medicamentos novos** deve tomar
- **que** medicamentos anteriores foram substituídos por outros
- **a que** deve prestar atenção para ficar curado
- em caso de **que** sintomas deve contactar **quem**
- **para** onde deve ir depois de ter alta
- **como** é que lá chega
- **como** e **por quem** é aí tratado

Peça para lhe darem uma **cópia do relatório de alta ou do relatório de alta resumido**. Este contém o seu diagnóstico, as receitas e os medicamentos.

Se tiver de continuar a tomar medicamentos, peça um **plano de toma de medicamentos**. Este deve referir que medicamentos, quando, de que forma, por quanto tempo e em que dose tem de tomar.

Pergunte se lhe vão dar **os medicamentos necessários para os próximos dias e uma receita**.

Pergunte quando é o próximo controlo médico e peça um atestado médico no caso de incapacidade para o trabalho, se necessário.

O que fazer se ocorrer um erro eventual



Se tiver verificado ou observado um eventual erro, informe **de imediato** o médico ou os enfermeiros. Pode também dirigir-se a outro local. Alguns hospitais têm uma secção de defesa dos pacientes, uma secção de conciliação de conflitos ou uma secção de reclamações. Existem também pontos de contacto externos. Peça informações a um enfermeiro ou a uma secção no hospital sobre onde se deve dirigir.

Se tiver ocorrido um eventual erro no seu caso, pergunte ao médico o que se passou exactamente. Pergunte quais as consequências que o erro tem na sua saúde e o que vai ser feito para evitar outros danos.

Pode, além disso, dirigir-se sempre à:

spo – Patientenschutz
Häringstrasse 20
8001 Zürich
Telefone +41 (0)44 252 54 22
www.spo.ch

Dachverband Schweizerischer Patientenstellen
(spo – Protecção dos Pacientes – Federação de Secções de Defesa dos Pacientes)
Hofwiesenstrasse 3 / Postgebäude Schaffhauserplatz
8042 Zürich, Telefon +41 (0)44 361 92 56
www.patientenstelle.ch

Este documento pertence a

Apelido/Sobrenome _____

Nome próprio _____

Data de nascimento _____

Enfermaria (alterar, se esta mudar)

- É útil preparar-se para conversas com os médicos e enfermeiros. Pode anotar aqui pontos importantes. Pode utilizar estas listas para informar os médicos e enfermeiros se ainda não tiver um plano de toma de medicamentos completo e um cartão de alergias.

- Anote aqui todas as suas alergias, por exemplo alergias a medicamentos, alimentos, materiais utilizados no hospital, tais como produtos de desinfeção, adesivos, meios de contraste (Br. líquidos de contraste), etc., e alergias a outras coisas.

■ As minhas alergias:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Os meus medicamentos

- Anote aqui todos os medicamentos que toma actualmente. Inclua também os chamados medicamentos «suaves», tais como ervas, preparados homeopáticos ou à base de plantas, medicamentos de Medicina Chinesa, vitaminas, minerais (oligoelementos), complementos alimentares ou produtos anti-envelhecimento. Não se esqueça também dos medicamentos que toma apenas ocasionalmente (p. ex. comprimidos para as dores de cabeça). Anote também os medicamentos que não tolera.

■ Actualmente tomo os seguintes medicamentos:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

■ Não tolero estes medicamentos:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera
patient safety switzerland

Stiftung für Patientensicherheit
Asylstrasse 77
CH-8032 Zürich
Telefon 043 244 14 80
info@patientensicherheit.ch
www.patientensicherheit.ch