

O ENGAJAMENTO DOS PACIENTES E FAMILIARES PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE E O OMBUDSMAN DO PACIENTE

Data de aceite: 01/08/2023

Mariana Lima Menegaz

INTRODUÇÃO

O engajamento dos pacientes e familiares para a segurança do paciente é o tema escolhido pela Organização Mundial da Saúde (OMS) para o ano de 2023¹. Com o lema “vamos fazer ouvir a voz dos pacientes”, a OMS reforça a importância do empoderamento e engajamento dos pacientes e familiares para a melhoria da Segurança do Paciente (SP), considerando-os como parceiros do cuidado em saúde.

Anualmente, ocorrem, no mundo, mais de 400 (quatrocentos) milhões de internações hospitalares e mais de 40 (quarenta) milhões de eventos adversos². A SP é uma questão de saúde pública

global e pode ser definida como a redução, a um mínimo aceitável, de risco de dano desnecessário ao cuidado em saúde³. É direito de todo paciente usufruir de um cuidado em saúde de qualidade e seguro e esse direito está no rol dos Direitos do Paciente, derivado dos Direitos Humanos. Dentre os Direitos do Paciente está o Direito ao cuidado de qualidade e seguro, o Direito de apresentar queixa e o Direito à reparação integral. Tais direitos relacionam-se entre si e possuem conexão direta com o *Ombudsman* do Paciente, haja vista que ele é um mecanismo de promoção e garantia dos direitos dos pacientes.

A atuação do *Ombudsman* do Paciente também abarca a contribuição para que o engajamento dos pacientes e familiares na SP ocorra de forma efetiva. Envolver os pacientes na segurança representa uma instância específica do

1 WHO. **Draft Global Patient Safety Action 2021-2030**. Towards eliminating avoidable harm in health care. 2021. Disponível em: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety/policy/global-patient-safety-action-plan>. Acesso em: 11 jul. 2023.

2 INSTITUTO BRASILEIRO DE SEGURANÇA DO PACIENTE. **Três pacientes morrem a cada cinco minutos por causas evitáveis**. Nov. 2017. Disponível em: <https://ibsp.net.br/materiais-cientificos/tres-pacientes-morrem-cada-cinco-minutos-por-causas-evitaveis/>. Acesso em: 12 jul. 2023.

3 WHO. **Conceptual framework for the International Classification for Patient Safety**. Jan. 2009. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70882/WHO_IER_PSP_2010.2_eng.pdf. Acesso em: 17 jul. 2023.

conceito mais amplo de participação do paciente nos cuidados de saúde.

Desse modo, o presente artigo possui o escopo de analisar a relação entre o engajamento dos pacientes e familiares para a SP e o *Ombudsman* do Paciente. Para tanto, foi realizada pesquisa teórica fundamentada nos estudos de Mackenney e Fallberg⁴ e Molven⁵, em relação ao *Ombudsman* do Paciente. Em relação ao engajamento do paciente e familiar na SP, foi utilizado o referencial de Carmem e colaboradores⁶, juntamente com os documentos elaborados pela OMS sobre o tema^{7,8}. O artigo se divide em quatro partes. A primeira aborda sobre o engajamento do paciente e familiar na SP, a segunda aborda sobre o Direito do Paciente, com destaque para o Direito ao cuidado em saúde seguro e respeitoso, o Direito de apresentar queixa e o Direito à reparação integral. O terceiro aborda sobre o *Ombudsman* do Paciente e, por fim, o quarto apresenta reflexões sobre a relação entre o *Ombudsman* do Paciente e o engajamento do paciente e familiar na SP. Cumpre destacar que o presente artigo não possui o escopo de esgotar o tema sobre o engajamento dos pacientes e familiares na SP e sua relação com o *Ombudsman* do Paciente.

1 | ENGAJAMENTO DO PACIENTE E FAMILIAR NA SEGURANÇA DO PACIENTE

Inicialmente, cumpre definir o que é o engajamento do paciente. Segundo conceituação de Carmem e colaboradores⁹, o engajamento do paciente significa a atuação conjunta de pacientes, familiares, cuidadores e profissionais de saúde, em parceria ativa, nos vários níveis do sistema de saúde, para melhoria da saúde e dos cuidados em saúde. A OMS¹⁰ compreende que o engajamento do paciente e familiar é uma ferramenta de suma importância para a melhoria da SP e para maior satisfação do paciente em relação ao seu cuidado. Além disso, o engajamento dos pacientes é um dos sete objetivos estratégicos do Plano de Ação Global para a Segurança do Paciente 2021-2030¹¹, que considera a mudança de paradigma do cuidado “para o paciente”, para o cuidado “com o paciente”¹².

4 MACKENNEY, Stephen; FALLBERG, Lars. **Protecting Patient's rights?** Redcliffe Medical Press Ltda: Oxford. 2004.

5 MOLVEN, Olav. **O ombudsman do paciente: a experiência norueguesa.** Rev Direito Sanit. ;8(2):105-55. 2007. Disponível em: <https://bit.ly/2KR74dG>. Acesso em: 13 jul. 2023.

6 CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. **Health Affairs**, v. 32, 2013, p. 223-231.

7 WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Global Patient Safety Action Plan 2021–2030.** Towards eliminating avoidable harm in health care. Disponível em: <https://irp.cdn-website.com/812f414d/files/uploaded/GPSAP-2021-2030.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2023

8 WORLD HEALTH ORGANIZATION. **World Patient Safety Day 2023: Engaging Patients for Patient Safety.** Disponível em: <https://www.who.int/news-room/events/detail/2023/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day-2023--engaging-patients-for-patientsafety>. Acesso em: 15 jul. 2023

9 CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. **Health Affairs**, v. 32, 2013, p. 223-231.

10 WORLD HEALTH ORGANIZATION. **World Patient Safety Day 2023: Engaging Patients for Patient Safety.** Disponível em: <https://www.who.int/news-room/events/detail/2023/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day-2023--engaging-patients-for-patientsafety>. Acesso em: 15 jul. 2023

11 WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Global Patient Safety Action Plan 2021–2030.** Towards eliminating avoidable harm in health care. Disponível em: <https://irp.cdn-website.com/812f414d/files/uploaded/GPSAP-2021-2030.pdf>. Acesso em: 18 jul. 2023

12 WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Announcing World Patient Safety Day 2023. 2023.** Disponível em: <https://>

Nesse sentido, o tema eleito para o ano de 2023 foi “Engajamento do paciente para a segurança do paciente”, convocando todos para fazerem ouvir a voz dos pacientes¹³. O paciente e o familiar devem poder participar, em todos os níveis, da SP, compartilhando seu conhecimento experiencial como uma fonte essencial de informação sobre o cuidado em saúde de qualidade e seguro.

No âmbito do engajamento do paciente na sua segurança, tem-se a divisão em níveis distintos, sendo eles: nível macro, meso e micro. Ressalta-se, desde logo, que o engajamento da segurança abrange nível mais amplo do que, tão somente, no cuidado em saúde¹⁴. O nível macro abrange a participação em nível nacional, por exemplo, na construção de políticas públicas, legislações e programas. Em nível meso, a participação compreende a atuação do paciente nas decisões dentro das organizações de saúde, por exemplo, em núcleos de SP ou em conselhos de pacientes, com o compartilhamento de seu conhecimento experiencial. Já o nível micro aborda o nível individual, ou seja, a participação ativa do paciente em seu próprio cuidado. Esse nível de participação é o mais disseminado e pode ser visto, por exemplo, quando os pacientes confirmam seus dados, para que não haja troca de medicamentos com os demais pacientes, bem como quando ajudam na marcação de membro para realização de cirurgia¹⁵.

O envolvimento dos pacientes na segurança representa uma instância específica do conceito mais amplo de participação do paciente nos cuidados em saúde. O Cuidado Centrado no Paciente e a Tomada de Decisão Compartilhada refletem a mudança dos pacientes e familiares que, atualmente, se tornam mais ativos, informados e empoderados no contexto do cuidado em saúde¹⁶.

Vários são os fatores que influenciam o engajamento do paciente e do familiar. Dentre eles, estão: o paciente, a instituição e a sociedade¹⁷. No que tange ao paciente, verifica-se que questões como a literacia em saúde e suas experiências anteriores com o sistema de saúde contribuem diretamente com o engajamento. Estudos retratam também o receio de represálias como fator inibidor da participação do paciente na SP¹⁸. Quanto à instituição, nota-se que é imprescindível que ela forneça políticas e ações para engajar os pacientes e familiares a participarem, efetivamente, na SP, como parceiros no cuidado.

cdn.who.int/media/docs/default-source/world-patient-safety-day/announcing-world-patient-safety-day-2023.pdf?sfvrsn=6f67e745_4

13 WORLD HEALTH ORGANIZATION. **World Patient Safety Day 2023**: Engaging Patients for Patient Safety. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/events/detail/2023/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day-2023--engaging-patients-for-patientsafety>. Acesso em: 18 jul. 2023

14 CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. **Health Affairs**, v. 32, 2013, p. 223-231.

15 CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. **Health Affairs**, v. 32, 2013, p. 223-231.

16 CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. **Health Affairs**, v. 32, 2013, p. 223-231.

17 CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. **Health Affairs**, v. 32, 2013, p. 223-231.

18 CHEGINI, Sahrá; ARAB-ZOZANI, Morteza. Barriers and facilitators to patient engagement in patient safety from patients and healthcare professionals' perspectives: A systematic review and meta-synthesis. **Nursing Forum**. 2021. P. 938-949 Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34339525/> Acesso em: 17 jul. 2023.

Em relação à sociedade, tem-se que normativas nacionais que contemplem o estímulo à participação do paciente e familiar, bem como políticas locais, podem contribuir para o engajamento.

Nota-se, assim, que o engajamento do paciente e familiar na SP é temática imprescindível nos cuidados em saúde e que deve ser cada vez mais estimulado. Os sistemas de saúde e as instituições devem prever ferramentas para fomentar a temática e assegurar o Direito ao cuidado em saúde de qualidade e seguro para todos os pacientes. Países que já têm os Direitos do Paciente reconhecidos em leis específicas possuem mecanismos para promover e garantir tais direitos. Assim, passa-se agora à análise dos Direitos do Paciente, em especial, o Direito ao cuidado de qualidade e seguro, ao Direito de apresentar queixa e ao Direito à reparação integral.

2 | DIREITOS DO PACIENTE

Antes dos anos setenta, os Direitos do Paciente não eram amplamente reconhecidos. O cuidado em saúde foi marcado pela forte presença do paternalismo, em que o profissional tomava decisões alicerçadas no que considerava melhor para o paciente, sem considerar a vontade e preferências do paciente. Os movimentos sociais tiveram importante atuação no que tange ao reconhecimento dos direitos dos pacientes e na luta contra o paternalismo no cuidado em saúde. Movimentos feministas, alinhados ao ativismo de pacientes institucionalizados em hospitais psiquiátricos e ao movimento dos direitos civis nos Estados Unidos da América (EUA), deram foco à obrigação ético-jurídica de respeito à autodeterminação dos pacientes. Assim, após o final da década de setenta, os pacientes passaram a ser considerados como autores de suas próprias vidas e tomadores de suas decisões no âmbito do cuidado em saúde¹⁹. A partir dos anos noventa, vários países elaboraram legislações específicas sobre os Direitos do Paciente, sendo que a Finlândia foi o precursor, com a promulgação da lei em 1992.

Tais legislações elencam Direitos do Paciente, que são fundamentados nos Direitos Humanos, ou seja, são aplicados à todas as pessoas que se encontram sob cuidados em saúde²⁰. Desse modo, todos os pacientes possuem direitos específicos, denominados de Direitos do Paciente. Dentre eles, é possível destacar: o Direito ao cuidado em saúde de qualidade e seguro, o Direito à autodeterminação, o Direito de recusar tratamentos e procedimentos, o Direito ao consentimento informado, o Direito de participar do processo de tomada de decisão, o Direito à segunda opinião, o Direito de não ser discriminado, o Direito à informação, o Direito de acesso ao prontuário, o Direito de apresentar queixa e o Direito à reparação integral²¹.

Tendo em vista a temática aqui abordada, o artigo elenca, em resumo, três direitos,

19 ALBUQUERQUE, Aline. **Manual de Direito do Paciente**. Belo Horizonte: CEI. 2020, p.11

20 ALBUQUERQUE, Aline. **Manual de Direito do Paciente**. Belo Horizonte: CEI. 2020, p.11

21 ALBUQUERQUE, Aline. **Manual de Direito do Paciente**. Belo Horizonte: CEI. 2020, p.11

quais sejam, o Direito ao cuidado em saúde de qualidade e seguro, o Direito de apresentar queixa e o Direito à reparação integral²². O Direito ao cuidado em saúde de qualidade e seguro decorre do direito à saúde e do direito à vida e compreende que o paciente tem direito que medidas preventivas sejam tomadas para que danos evitáveis, decorrentes do cuidado em saúde, não ocorram²³. O Direito de apresentar queixa²⁴ garante que, quando houver violação de direitos, o paciente possa contar com um sistema específico para recebimento de queixa, apartado do Poder Judiciário. O Direito à reparação integral garante a existência de medidas reparatórias que compreendem a compensação pecuniária, mas não apenas isso. A reparação deve ocorrer de forma integral, incluindo pedido de desculpas e o *disclosure*, quando ocorrer algum evento adverso²⁵.

3 | OMBUDSMAN DO PACIENTE

O *Ombudsman* do Paciente possui relação direta com o Direito ao cuidado em saúde de qualidade e seguro, com o Direito de apresentar queixa e com o Direito à reparação integral^{26,27}. Originalmente, o termo *Ombudsman*²⁸ foi utilizado na Suécia, há cerca de 300 (trezentos) anos. Essa palavra foi adotada por inúmeros países no decorrer dos anos e corresponde a um sistema, ou alguém específico, que tem o direito e o poder de falar em nome de outra pessoa. Várias podem ser as temáticas em que há a atuação do *Ombudsman*, a depender do que é estipulado para a sua atuação, bem como da cultura e dos valores do país. Nota-se, contudo, que ele sempre possui relação com os direitos humanos²⁹.

O *Ombudsman* do Paciente possui como foco central a promoção dos Direitos do Paciente, bem como a proteção deles. A Finlândia, em 1992, foi o primeiro país a determinar a existência legal do *Ombudsman* do Paciente. Após, outros países, como a Noruega³⁰, passaram a ter, em suas legislações, a previsão do *Ombudsman* do Paciente, com expansão a partir das últimas décadas do século XX³¹. A existência de sistemas cuja

22 Para aprofundamento nos demais Direitos do Paciente, sugere-se a leitura do livro Manual de Direito do Paciente (ALBUQUERQUE, Aline. **Manual de Direito do Paciente**. Belo Horizonte: CEI. 2020).

23 ALBUQUERQUE, Aline. **Manual de Direito do Paciente**. Belo Horizonte: CEI. 2020, p.29

24 MENEGAZ, Mariana. Direito de apresentar queixa e direito à reparação no contexto dos Direitos dos Pacientes. In: Albuquerque A, Melgaço N. (Org.). **Direito do Paciente: formação e atualização**. Ponta Grossa: Atena. 2023. Acesso em: 09 jul. 2023.

25 ALBUQUERQUE, Aline. **Manual de Direito do Paciente**. Belo Horizonte: CEI. 2020, p.30

26 ALBUQUERQUE Aline, RÉGIS Arthur. Mecanismos jurídicos de segurança do paciente: repensando o tratamento legal do tema no Brasil. **Revista de Direito sanitário**, São Paulo v.20 n.3, p. 3-25, nov. 2019/fev. 2020.

27 MENEGAZ, Mariana. Direito de apresentar queixa e direito à reparação no contexto dos Direitos dos Pacientes. In: ALBUQUERQUE, Aline; MELGAÇO, Nelma. (Org.). **Direito do Paciente: formação e atualização**. Ponta Grossa: Atena. 2023. Acesso em: 09 jul. 2023.

28 MACKENNEY, Stephen; FALLBERG, Lars. **Protecting Patient's rights?** Redcliffe Medical Press Ltda: Oxford. 2004, p. 2.

29 MACKENNEY, Stephen; FALLBERG, Lars. **Protecting Patient's rights?** Redcliffe Medical Press Ltda: Oxford. 2004, p. 2.

30 MOLVEN, Olav. **O ombudsman do paciente: a experiência norueguesa**. Rev Direito Sanit. ;8(2):105-55. 2007. Disponível em: <https://bit.ly/2KR74dG>. Acesso em: 13 jul. 2023.

31 MACKENNEY, Stephen; FALLBERG, Lars. **Protecting Patient's rights?** Redcliffe Medical Press Ltda: Oxford. 2004, p. 3.

função está diretamente relacionada à SP, ao recebimento e à apuração de queixas, além de promoção dos Direitos do Paciente, é compreendida como essencial em uma sociedade.

No contexto dos Direitos do Paciente, é evidente a necessidade de que países tenham leis específicas sobre esses direitos e que prevejam a existência de órgãos para assegurar direitos e apurar as violações existentes³². No mesmo sentido, a criação desses sistemas pode contribuir com a redução de litígios no contexto dos cuidados em saúde, além de ser um fator importante para a SP e para o engajamento dos pacientes e familiares nessa área³³.

Assim, o *Ombudsman* do Paciente é importante para os sistemas de saúde, para os profissionais de saúde, para os pacientes e familiares. Três aspectos são considerados centrais no *Ombudsman* do Paciente. O primeiro é a imparcialidade e a independência, posto que esse órgão atua de forma independente e imparcial. O segundo é a qualificação, haja vista que é importante que a função do *Ombudsman* seja exercida por pessoa capacitada para tanto, com conhecimento específico para atuação no cargo e o terceiro é a atribuição. As atribuições do *Ombudsman* do Paciente são, em regra, disciplinadas nas legislações de cada país sobre os Direitos do Paciente. Destaca-se que, na Finlândia, a Lei sobre o Estado e os Direitos dos Pacientes determina, na seção 8-2, que um dos objetivos do *Ombudsman* do Paciente é melhorar a qualidade do cuidado em saúde.

Em suma, geralmente, a atuação do *Ombudsman* do Paciente ocorre no âmbito do recebimento e apuração de queixas, no apoio dos pacientes e familiares para a formulação das queixas e encaminhamento para as instâncias responsáveis e no contexto da SP, conforme será analisado a seguir.

4 | RELAÇÃO ENTRE O ENGAJAMENTO DOS PACIENTES E FAMILIARES NA SEGURANÇA DO PACIENTE E O OMBUDSMAN DO PACIENTE

Em relação à SP, o *Ombudsman* do Paciente também atua, diretamente, nas atividades de organização e desenvolvimento da SP nas instituições de saúde³⁴.

O *Ombudsman* do Paciente age por meio da identificação e apuração de principais áreas cujas queixas e violações de direitos têm ocorrido³⁵. Para tanto, é imprescindível que ele converse diretamente com os pacientes e familiares e compreenda a realidade vivenciada. Nota-se, desde logo, que o *Ombudsman* contribui diretamente para que a voz do paciente seja ouvida. Em algumas situações, uma breve conversa pode ser suficiente,

32 ALBUQUERQUE, Aline. **Manual de Direito do Paciente**. Belo Horizonte: CEI. 2020, p. 210.

33 FLOOD, Colleen M; MAY, Kathryn. A patient charter of rights: how to avoid a toothless tiger and achieve system improvement. **Canadian Medical Association Journal**. Oct 2;184(14):1583-7. 2012. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3470621/>. Acesso em: 14 jul. 2023

34 SIRPA, Elkki; KATI, Koivunen; MIRVA, Makkonen; HILKKA, Manner; SATU, Peurasaari; LIISA, Vilmi-Johansson. **Potilasasiamehen toimenkuva**. 2021, p. 1-23. Disponível em: <https://www.lshp.fi/download/noname/%7B6D41A2B-6-78AA-46C9-80B6-4A1731175CBE%7D/9462>

35 ALBUQUERQUE, Aline. *Ombudsman* do paciente: direitos nos cuidados em saúde. **Rev. bioét.** (Impr.). 2018; 26 (3): 326-32. Disponível em: https://revistabioetica.cfm.org.br/revista_bioetica/article/view/1675/1914. Acesso em: 15 jul. 2023.

porém, em outros casos, é necessário que o *Ombudsman* do Paciente realize várias visitas ao paciente para compreender o que efetivamente ocorreu, apurando possível violação de Direito do Paciente, e analisando como é possível auxiliar no caso concreto³⁶.

O engajamento do paciente pode ser maior quando profissionais de saúde e a própria instituição respondem positivamente às manifestações sobre SP, se preocupando com o que é apresentado pelo familiar e paciente³⁷. Tais questões fomentam o importante papel que os familiares e os pacientes possuem na SP. O conhecimento experiencial do paciente e do familiar é único e parte de uma perspectiva que os profissionais de saúde não possuem.

Ademais, as queixas apresentadas são fontes importantes de informação sobre SP e podem atuar como dados para prevenção de novos incidentes de SP³⁸. Como a atuação do *Ombudsman* do Paciente é não contenciosa, a apuração das queixas resulta na resolução de conflitos³⁹ e na consolidação de informações sobre o cuidado em saúde. Na Finlândia, a atuação do *Ombudsman* do Paciente na SP é constante⁴⁰. Nas instituições, é criado um espaço seguro para que o paciente apresente sua queixa e é possível que seja realizado um encontro para que todos os envolvidos conversem e possam se escutar. Os relatórios produzidos pelo *Ombudsman* do Paciente são apresentados e são fontes de aprendizado para as instituições e para os profissionais de saúde. O engajamento do paciente e familiar na SP é de extrema importância, assim como é importante ouvir tudo que eles têm para falar. Desse modo, o *Ombudsman* do Paciente sempre pauta sua atuação no sentido de contribuir para que a voz do paciente e do familiar seja ouvida, fomentando, portanto, o engajamento na SP.

REFLEXÕES FINAIS

A SP é tema de saúde pública global e todos os esforços devem ser realizados para que ela seja cada vez mais disseminada e efetivada. Assim, a OMS definiu como tema, para o ano de 2023, o engajamento do paciente e familiar na SP. O lema “vamos fazer ouvir a voz dos pacientes” reforça a importância do empoderamento e engajamento dos pacientes e familiares para a melhoria da SP, tornando parceiros do cuidado em saúde.

O Direito ao cuidado em saúde de qualidade e seguro compreende o efetivo

36 SIRPA, Elkki; KATI, Koivunen; MIRVA, Makkonen; HILKKA, Manner; SATU, Peurasaari; LIISA, Vilmi-Johansson. **Potilasasiemien toimenkuva**. 2021, p. 1-23. Disponível em: <https://www.lshp.fi/download/noname/%7B6D41A2B-6-78AA-46C9-80B6-4A1731175CBE%7D/9462>

37 DAVIS, Rachel; JACKLIN, Rosamond; SEVDALIS, Nick; VINCENT, Charles A. Patient involvement in patient safety: what factors influence patient participation and engagement? **Health Expectations** 259-267. 2007, p. 261

38 NATIONAL HEALTH SERVICE. **Using patient safety events data to keep patients safe**. 2021 Disponível em: <https://www.england.nhs.uk/patient-safety/using-patient-safety-events-data-to-keep-patients-safe/>. Acesso em: 18 jul. 2023.

39 ALBUQUERQUE, Aline. *Ombudsman* do paciente: direitos nos cuidados em saúde. **Rev. bioét.** (Impr.). 2018; 26 (3): 326-32. Disponível em: https://revistabioetica.cfm.org.br/revista_bioetica/article/view/1675/1914. Acesso em: 15 jul. 2023.

40 SIRPA, Elkki; KATI, Koivunen; MIRVA, Makkonen; HILKKA, Manner; SATU, Peurasaari; LIISA, Vilmi-Johansson. **Potilasasiemien toimenkuva**. 2021, p. 1-23. Disponível em: <https://www.lshp.fi/download/noname/%7B6D41A2B-6-78AA-46C9-80B6-4A1731175CBE%7D/9462>

engajamento e participação do paciente em seu próprio cuidado. Nessa perspectiva, o cuidado em saúde passa a ser “com o paciente”, não mais “para o paciente”. Verifica-se que o conhecimento experiencial do paciente é de suma importância, haja vista que ele vivencia toda a jornada de cuidado e que possui uma perspectiva única e exclusiva, que não é obtida pelo conhecimento dos profissionais de saúde ou demais profissionais da instituição.

Para que a voz do paciente seja efetivamente ouvida, é importante que não apenas os profissionais de saúde, mas a instituição e toda a equipe que a compõe, contribuam para o engajamento. Nesse ponto, a atuação do *Ombudsman* do Paciente colabora para que isso ocorra, na prática. Conforme indicado, a atuação do *Ombudsman* do Paciente também abrange a SP, especialmente, pela função de receber e apurar as queixas (assegurando o Direito de apresentar queixa e o Direito à reparação integral), que podem ser relacionadas a algum incidente de SP. O *Ombudsman* do Paciente atua, assim, diretamente com o paciente, ouvindo e compreendendo as queixas apresentadas e promovendo os Direitos do Paciente. O *Ombudsman* do Paciente, portanto, contribui para que a voz do paciente e do familiar seja ouvida e para que o engajamento do paciente e familiar, na SP, ocorra.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Aline. **Manual de Direito do Paciente**. Belo Horizonte: CEI. 2020.

ALBUQUERQUE, Aline. *Ombudsman* do paciente: direitos nos cuidados em saúde. **Rev. bioét.** (Impr.). 2018; 26 (3): 326-32. Disponível em: https://revistabioetica.cfm.org.br/revista_bioetica/article/view/1675/1914.

ALBUQUERQUE, Aline; RÉGIS, Arthur. Mecanismos jurídicos de segurança do paciente: repensando o tratamento legal do tema no Brasil. **Revista de Direito sanitário**, São Paulo v.20 n.3, p. 3-25, nov. 2019/fev. 2020.

CARMAN KL et al. Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. **Health Affairs**, v. 32, 2013, p. 223-231.

CHEGINI, Sahra; ARAB-ZOZANI, Morteza. Barriers and facilitators to patient engagement in patient safety from patients and healthcare professionals' perspectives: A systematic review and meta-synthesis. **Nursing Forum**. 2021. P. 938-949 Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34339525/> Acesso em: 17 jul. 2023.

DAVIS, Rachel; JACKLIN, Rosamond; SEVDALIS, Nick; VINCENT, Charles A. Patient involvement in patient safety: what factors influence patient participation and engagement? **Health Expectations** 259-267. 2007, p. 261

FLOOD, Colleen; MAY Kathryn. A patient charter of rights: how to avoid a toothless tiger and achieve system improvement. **Canadian Medical Association Journal**. Oct 2;184(14):1583-7. 2012. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3470621/>. Acesso em: 14 jul. 2023

INSTITUTO BRASILEIRO DE SEGURANÇA DO PACIENTE. Três pacientes morrem a cada cinco minutos por causas evitáveis. Nov. 2017 . Disponível em: <https://ibsp.net.br/materiais-cientificos/tres-pacientes-morrem-cada-cinco-minutos-por-causas-evitaveis/>. Acesso em: 12 jul. 2023.

MENEGAZ, Mariana. Direito de apresentar queixa e direito à reparação no contexto dos Direitos dos Pacientes. In: Albuquerque A, Melgaço N. (Org.). **Direito do Paciente**: formação e atualização. Ponta Grossa: Atena. 2023. Acesso em: 09 jul. 2023

MACKENNEY, Stephen; FALLBERG, Lars. **Protecting Patient's rights?** Redcliffe Medical Press Ltda: Oxford. 2004.

MOLVEN, Olav. **O ombudsman do paciente: a experiência norueguesa**. Rev Direito Sanit. ;8(2):105-55. 2007. Disponível em: <https://bit.ly/2KR74dG>. Acesso em: 13 jul. 2023.

NATIONAL HEALTH SERVICE. **Framework for involving patients in patient safety**. 2021. Disponível em: <https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2021/06/B0435-framework-for-involving-patients-in-patient-safety.pdf>. Acesso em: 18 jul. 2023.

NATIONAL HEALTH SERVICE. **Using patient safety events data to keep patients safe**. 2021 Disponível em: <https://www.england.nhs.uk/patient-safety/using-patient-safety-events-data-to-keep-patients-safe/>. Acesso em: 18 jul. 2023.

SIRPA, Eikki; KATI, Koivunen; MIRVA, Makkonen; HILKKA, Manner; SATU, Peurasaari; LIISA, Vilmi-Johansson. **Potilasasiemien toimenkuva**. 2021, p. 1-23. Disponível em: <https://www.lshp.fi/download/noname/%7B6D41A2B6-78AA-46C9-80B6-4A1731175CBE%7D/9462>

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Announcing World Patient Safety Day 2023**. 2023. Disponível em: https://cdn.who.int/media/docs/default-source/world-patient-safety-day/announcing-world-patient-safety-day-2023.pdf?sfvrsn=6f67e745_4

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Conceptual framework for the International Classification for Patient Safety**. Jan. 2009. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70882/WHO_IER_PSP_2010.2_eng.pdf. Acesso em: 17 jul. 2023.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Global Patient Safety Action Plan 2021–2030**. Towards eliminating avoidable harm in health care. Disponível em: <https://irp.cdn-website.com/812f414d/files/uploaded/GPSAP-2021-2030.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2023

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **World Patient Safety Day 2023**: Engaging Patients for Patient Safety. Disponível em: <https://www.who.int/news-room/events/detail/2023/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day-2023--engaging-patients-for-patientsafety>. Acesso em: 11 jul. 2023