

CAPÍTULO 13

SEGURANÇA DO UTENTE NOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS (CSP) - EXEMPLOS DE COMO OPERACIONALIZAR

Data de aceite: 02/05/2025

Inês Sayanda

Médica Assistente Graduada de Medicina Geral e Familiar da ULSBA

A segurança do utente é um dos pilares fundamentais para a qualidade nos cuidados de saúde primários (CSP). Para garantir serviços seguros e eficazes, é essencial adotar abordagens sistemáticas que permitam identificar riscos, monitorizar indicadores de desempenho e implementar melhorias. Duas metodologias amplamente reconhecidas para esse fim são o Balanced Scorecard (BSC) e a Análise de Criticidade dos Modos de Falha e seus Efeitos (FMECA - Failure Mode, Effects, and Criticality Analysis).

O BSC é uma ferramenta de gestão estratégica que permite traduzir a missão e a visão das organizações em objetivos claros e mensuráveis, distribuídos em quatro perspetivas: sustentabilidade, utentes, processos internos e aprendizagem/crescimento. Esta apresentação visa a aplicação do

BSC no mapa de riscos de uma unidade funcional e assim permitir a identificação de áreas críticas de vulnerabilidade nos serviços de saúde, direcionando esforços para mitigação de riscos e melhoria continua. O BSC apresentado detetou múltiplos riscos na unidade e permitiu de forma regular acompanhar o seu processo de resolução, agilizando a articulação dos diferentes intervenientes.

Por outro lado, a FMECA é uma metodologia sistemática de análise de riscos que identifica potenciais falhas em processos, avalia seus impactos e define a criticidade de cada uma. Essa abordagem permite priorizar ações corretivas e preventivas, minimizando riscos para os utentes. Neste trabalho a metodologia FMECA foi desenvolvida tendo por base a análise do circuito da consulta de vigilância de diabetes de uma unidade funcional de CSP. Foram identificadas oito potenciais falhas, das quais 3 foram críticas. Este potencial fracasso é uma prioridade. Também foram detetadas potenciais 'falhas com risco considerável para o utente, cujas

soluções propostas são de simples implementação, com efeitos imediatos e de longo prazo. No exemplo apresentado foi possível reduzir em 50% e 67% o potencial de ocorrência de duas falhas identificadas, resultando na imediata melhoria da segurança do utente. A integração do BSC e da FMECA potencializa a segurança do utente ao aliar a monitorização de indicadores estratégicos gestão proativa de riscos. O BSC permite visualizar o impacto das melhorias implementadas, enquanto a FMECA identifica e mitiga vulnerabilidades nos processos de cuidado. Dessa forma, a combinação dessas ferramentas contribui para a construção de um ambiente mais seguro e eficiente nos cuidados de saúde primários, beneficiando tanto os utentes quanto os profissionais envolvidos.