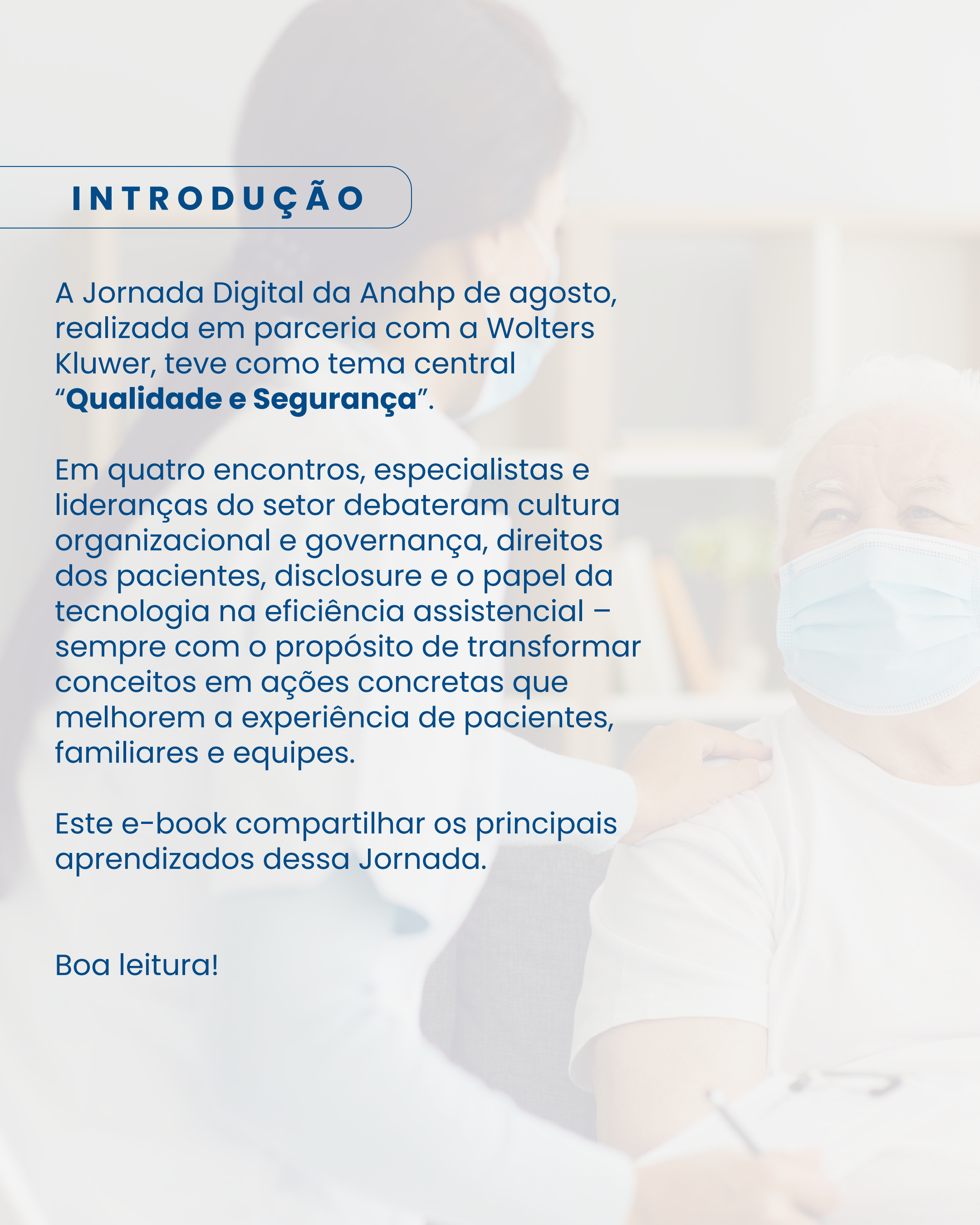




QUALIDADE E SEGURANÇA

DA CULTURA JUSTA À
EFICIÊNCIA ASSISTENCIAL

2 0 2 5



INTRODUÇÃO

A Jornada Digital da Anahp de agosto, realizada em parceria com a Wolters Kluwer, teve como tema central **“Qualidade e Segurança”**.

Em quatro encontros, especialistas e lideranças do setor debateram cultura organizacional e governança, direitos dos pacientes, disclosure e o papel da tecnologia na eficiência assistencial – sempre com o propósito de transformar conceitos em ações concretas que melhorem a experiência de pacientes, familiares e equipes.

Este e-book compartilhar os principais aprendizados dessa Jornada.

Boa leitura!

CULTURA ORGANIZACIONAL E GOVERNANÇA

Quem compartilha experiência:



ALINE BASTOS

Diretora assistencial da
Rede Primavera Saúde



JULIANNA SANDES

Gerente de Qualidade, Segurança e Escritório
de Valor do Hospital Santa Catarina – Paulista



PAOLA ANDREOLI

Presidente da Sobrasp, docente da
Fundação Dom Cabral e
especialista em gestão de riscos



MODERAÇÃO:

WANIA BAIA

Diretora assistencial do
Hospital Sírio-Libanês

CULTURA NÃO É O QUE ESTÁ NO MANUAL, MAS O QUE SE PRÁTICA QUANDO NINGUÉM ESTÁ OLHANDO.

- Líderes precisam dar exemplo;
- Conselhos devem estar engajados;
- Lideranças médias têm papel essencial em criar segurança psicológica para as equipes.

"A cultura é tudo aquilo que acontece quando a liderança sai e as pessoas interagem." – **Aline Bastos** (Rede Primavera Saúde)

DECISÕES ESTRATÉGICAS DEVEM ESTAR SEMPRE ALINHADAS COM A PRÁTICA ASSISTENCIAL.

PORTANTO É IMPORTANTE QUE ESSES ATORES ESTEJAM SEMPRE EM CONTATO:

Fóruns de paciente

Escritório de Valor

Comitê da Experiência

PARA TRANSFORMAR DADOS EM MELHORIAS REAIS É FUNDAMENTAL COLETAR E ANALISAR INDICADORES COMO:

NPS (lealdade e recomendação de pacientes)

PROMs (resultado relatado pelo paciente)

PREMs (experiência relatada pelo paciente)

PARA APLICAR JÁ

- Criar fóruns de escuta com pacientes e familiares;
- Capacitar líderes em habilidades técnicas e comportamentais;
- Engajar lideranças médias para garantir segurança psicológica;
- Integrar NPS, PREMs e PROMs nos processos decisórios;
- Adotar protocolos de segurança do colaborador, como o Código Cinza.

CULTURA JUSTA E DIREITOS DO PACIENTE

Quem compartilha experiência:



ALINE ALBUQUERQUE

Diretora do Instituto Brasileiro de Direito do Paciente



CRISTINA MIZOI

Diretora assistencial de Oncologia da Rede Américas



JULIANA AMARAL

Gerente de Práticas Assistenciais e Educação Corporativa do Hospital Alemão Oswaldo Cruz



MODERAÇÃO:

ANA LÚCIA ABRAHÃO

Superintendente assistencial do Hcor

GARANTIR OS DIREITOS DO PACIENTE EXIGE CONSOLIDAR UMA CULTURA JUSTA E, SOBRETUDO, AVANÇAR PARA UMA CULTURA RESTAURATIVA.

- Erros viram aprendizado e vínculos são reconstruídos;
- Transparência pós-evento (disclosure) sustenta confiança;
- Apoio à “segunda vítima” preserva segurança psicológica.

“Não é possível cuidado de qualidade sem respeito aos direitos dos pacientes” — Aline Albuquerque (Instituto Brasileiro de Direito do Paciente)

A JORNADA PELO “DANO ZERO” DEVE SER UMA PRÁTICA, NÃO SLOGAN! PARA ISSO, É ESSENCIAL:

Notificação ampla revela riscos sistêmicos invisíveis

Foco em riscos, não culpados, impulsiona melhoria contínua

Análise de causa raiz guia correções estruturais

Líderes modelam comportamento e protegem quem reporta.

É A GOVERNANÇA QUE DÁ SUSTENTAÇÃO À CULTURA ORGANIZACIONAL, GARANTINDO QUE VALORES E PRÁTICAS NÃO FIQUEM APENAS NO DISCURSO, MAS ORIENTEM O DIA A DIA DA INSTITUIÇÃO.

Direitos e deveres visíveis alinham expectativas

Regras para condutas disruptivas preservam o ambiente terapêutico

Coerência entre princípios e prática mantém a cultura viva.

PARA APLICAR JÁ

- Implantar matriz de cultura justa e protocolos de disclosure;
- Apoiar a “segunda vítima”: o profissional envolvido em eventos adversos;
- Publicar direitos e deveres claros para pacientes, familiares e equipes;
- Criar canais seguros para notificações e devolver resultados às equipes;
- Revisar fluxos de atendimento com foco em riscos, não em culpados.

DISCLOSURE NA PRÁTICA

Quem compartilha experiência:



GIANCARLO COLOMBO

Gerente médico do Departamento de Pacientes Graves do Hospital Israelita Albert Einstein



DIANA BORTOLANZA

Gerente de Qualidade, Segurança do Paciente, Projetos e Educação Continuada do Hospital Nossa Senhora das Graças



MARIA CECÍLIA ZAMBRANA CURTI

Assessora técnica da Sec. de Estado da Saúde de São Paulo e coord. do programa estadual de Qualidade e Segurança



MODERAÇÃO:

ELIZABETE MITSUE

Diretora assistencial e de Experiência do Paciente da Rede Américas

DISCLOSURE É PRÁTICA INSTITUCIONAL COM RITO E PRAZOS — NÃO IMPROVISO.

- Falar em até 24h: dizer o que se sabe e assumir apuração;
- Analisar com método (RCA/Londres) e devolver conclusão combinada;
- Time multiprofissional, registro padronizado e indicadores (prazo, taxa, recorrência).

*“Sem disclosure, todos perdem. Com disclosure, é possível transformar dor em aprendizado e confiança” — **Diana Bortolanza** (Nossa Senhora das Graças)*

QUEM FALA E COMO FALA:

Porta-voz definido e *backup*

Registrar a conversa e combinar prazos de atualização

Dupla técnico + gestor

Linguagem simples e empática e melhoria contínua

Roteiro mínimo: acolher → fatos conhecidos → próximos passos → canal de contato

TENTE EVITAR:

Terceirizar a conversa para o jurídico

Oferecer conclusões e prometer soluções antes da análise

Linguagem defensiva e jargões sem tradução

Não devolver resultados após o contato inicial

PARA APLICAR JÁ

- Formalizar o fluxo em 3 etapas e SLAs (24h/conclusão);
- Treinar porta-vozes e realizar simulações periódicas;
- Padronizar roteiro e documentos (checklist, minuta, registro);
- Implantar painel de indicadores e integrar à governança de riscos.

EFICIÊNCIA, QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE

Quem compartilha experiência:



ARIANE GAGLIARDI

Gerente regional sênior da Wolters Kluwer



LUCIANA KARLA REIS

Gestora de Qualidade e Segurança do
Paciente do Hospital Santa Rita de Cássia



SUELI LUZ

Superintendente operacional hospitalar
do Hospital e Maternidade Sepaco



MODERAÇÃO:

HELIDEA LIMA

Diretora de Qualidade Assistencial
da Rede D'Or São Luiz

EFICIÊNCIA ACONTECE QUANDO A TECNOLOGIA FACILITA O CUIDADO E A DECISÃO É BASEADA EM EVIDÊNCIAS – COM LIDERANÇA E PROCESSOS PUXANDO O ENGAJAMENTO CLÍNICO.

- **91% reconhecem medicina baseada em evidências como decisiva; 81% já usam suporte à decisão** (Pesquisa Anahp e Wolters Kluwer – 102 hospitais);
- **Diferenças geracionais, corpo clínico aberto e processos pouco estruturados são gargalos de engajamento;**
- **Liderança e processos vêm antes de tecnologia; indicadores devem ser a linguagem comum.**

*“Quanto mais a tecnologia facilitar a vida das equipes, maior será a adesão” – **Sueli Luz** (Hospital e Maternidade Sepaco)*

PROGRAMAS QUE FUNCIONAM:

Protocolos clínicos + governança multiprofissional + integração de sistemas

Mapear processos, ampliar prontuário eletrônico, acompanhar permanência e readmissão

Inovação com comunicação transparente

IA COM PROPÓSITO:

Pilotos e grupos de trabalho para usos seguros

Automatizar protocolos existentes e engajar com indicadores de desempenho

PARA APLICAR JÁ

- *Adaptar linguagem e treinamentos ao perfil das equipes;*
- *Usar MBE e ferramentas clínicas no dia a dia;*
- *Mapear e redesenhar processos antes de implantar tecnologia;*
- *Definir usos e guardrails de IA com GTs e pilotos;*
- *Criar fluxos com operadoras para garantir continuidade do cuidado.*

LIÇÕES DA JORNADA “QUALIDADE E SEGURANÇA”

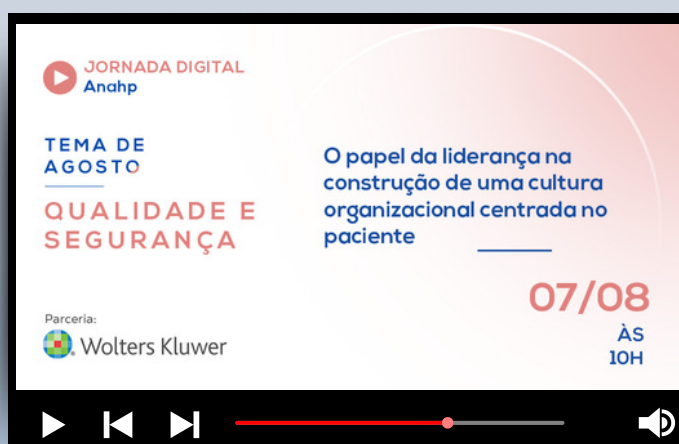
QUALIDADE, SEGURANÇA E EFICIÊNCIA CAMINHAM JUNTAS, MAS, PARA QUE ISSO SEJA REALIDADE, AS INSTITUIÇÕES PRECISAM DE:

Governança engajada para priorizar recursos e metas

Cultura justa, respeito aos direitos do paciente e disclosure para sustentar confiança

Medicina baseada em evidências, engajamento clínico e tecnologia inclusiva para reduzir variabilidade e riscos

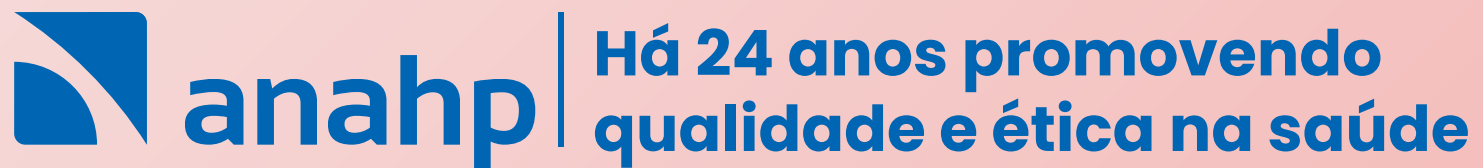
Parceria com operadoras para garantir continuidade do cuidado



**Você pode assistir à
íntegra do debate no canal
da Associação no YouTube.**



JORNADA DIGITAL ANAHP



AGOSTO 2025