

CARTILHA DO CIDADÃO

COMO CONTRIBUIR PARA UM ATENDIMENTO
SEGURO EM SAÚDE



CEVS
centro estadual de
vigilância em saúde **RS**



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE

Setembro de 2025

Seja um parceiro na sua saúde!

A segurança do paciente é essencial para que você receba um atendimento sem riscos, erros ou complicações desnecessárias, sendo uma responsabilidade compartilhada entre a equipe de saúde, o paciente e seus familiares.

Para apoiar essa prática, os órgãos reguladores estabelecem normas que visam proteger os direitos dos pacientes e orientar os serviços de saúde na adoção de medidas que promovam um cuidado mais seguro e de qualidade.

Pensando nisso, reunimos algumas dicas simples para que você possa participar ativamente do seu cuidado e contribuir para um ambiente mais seguro para todos.

Você sabe o que é *Segurança do Paciente?*

A *Segurança do Paciente* é um sistema estruturado de práticas e medidas preventivas para garantir um tratamento seguro e eficiente. Envolve processos, tecnologias e ambientes que reduzem riscos, minimizam danos evitáveis e diminuem erros, com ações como prevenção de quedas, lesões de pele e erros de medicação.



Para garantir um atendimento digno, respeitoso e eficiente, é essencial conhecer os seus direitos.



- O paciente tem direito a receber informações claras e compreensíveis sobre seu estado de saúde, diagnóstico, tratamento e prognóstico;
- O paciente tem direito a consentir ou recusar qualquer procedimento médico após receber todas as informações necessárias;
- O paciente tem direito à privacidade durante consultas, exames e tratamentos, bem como a confidencialidade de suas informações de saúde;
- O paciente tem direito a ser tratado com dignidade, respeito e consideração por todos os profissionais de saúde;
- O paciente tem direito a ser informado sobre o nome e a função de todos os profissionais de saúde envolvidos em seu cuidado;
- O paciente tem direito a ter acesso ao seu prontuário médico, solicitar cópias e esclarecer dúvidas sobre as informações;

- ☑ O paciente tem direito a buscar uma segunda opinião sobre seu diagnóstico ou tratamento;
- ☑ O paciente tem direito a receber continuidade no tratamento, mesmo em casos de transferência entre unidades de saúde.



Como você pode colaborar?

Fique atento às principais ações para garantir a segurança durante o seu atendimento em uma *Unidade de Saúde*.

1) Identificação correta do paciente

É essencial que você e seu acompanhante confirmem ativamente sua identificação antes de qualquer procedimento, administração de medicamentos ou realização de exames. Além do nome completo, a utilização de informações como a data de nascimento em pulseiras, crachás ou etiquetas contribui significativamente para a segurança e a precisão no cuidado em saúde.



- Forneça seus dados e verifique se estão corretos na pulseira, crachá ou etiqueta;
- Mantenha o dispositivo de identificação até o fim do atendimento;
- Fique atento se a equipe checa sua identificação antes de administrar medicamentos, sangue ou hemoderivados; antes de exames; no momento de entrega da dieta e também antes da realização de procedimentos invasivos.

2) Prevenção de quedas

O objetivo é minimizar o risco de acidentes, especialmente entre idosos, pacientes internados e pessoas com mobilidade limitada. Com ações simples, é possível tornar o ambiente mais seguro, prevenir lesões e promover mais conforto e bem-estar.

- Peça ajuda para se levantar ou caminhar, se necessário;
- Use calçados fechados e antiderrapantes;
- Utilize bengalas, andadores ou cadeiras de rodas se forem indicados pela equipe de saúde;
- Mantenha a cama em posição baixa e com as grades levantadas;
- Deixe a campainha e os objetos pessoais ao alcance das mãos;
- Acompanhantes devem seguir as orientações da equipe de saúde e nunca deixar o paciente sozinho;
- Se o acompanhante precisar sair, avise a equipe de saúde para garantir a segurança do paciente.



3) Uso seguro de medicamentos

Ajuda a garantir que você se recupere bem e evite problemas.

- O profissional de saúde deve sempre confirmar a sua identificação antes de aplicar qualquer medicação;
- Pergunte sobre os medicamentos que você vai receber e entenda seu tratamento;

- Se o medicamento parecer diferente do que você esperava ou se tiver dúvidas sobre ele, não o utilize antes de esclarecer com a equipe de saúde;
- Informe se tem alergias, intolerâncias ou se usa outros remédios em casa;
- Em caso de dúvidas ou reações diferentes, fale imediatamente com a equipe de saúde.

4) Higiene das mãos

É uma medida simples e eficaz para prevenir infecções relacionadas aos cuidados de saúde. Por isso, tanto a equipe quanto os acompanhantes devem manter as mãos limpas, utilizando água e sabonete ou álcool em gel.

Faça isso:

- Observe se a equipe realiza a higienização das mãos antes e após prestar qualquer cuidado;
- Seu familiar ou cuidador também deve higienizar as mãos antes e depois de ter contato com você, com móveis ou com objetos da unidade de saúde;
- Você também deve higienizar suas mãos antes de comer, após usar o banheiro, e após tocar em superfícies comuns.



5) Lesões de pele (lesões por pressão)

São feridas causadas pela pressão prolongada sobre a pele, comuns em pessoas que permanecem muito tempo deitadas ou sentadas na mesma posição.

- Mude de posição a cada duas horas ou conforme orientação médica;

- Use colchões e almofadas especiais para aliviar a pressão;
- Mantenha a pele limpa, seca e hidratada;
- Realize a troca de fraldas e roupas molhadas o quanto antes;
- Alimente-se bem e beba bastante água;
- Observe a pele diariamente, especialmente nas áreas de apoio (costas, calcanhares, quadris, cotovelos);
- Ao notar qualquer sinal de lesão, avise a equipe de saúde;
- Familiares e cuidadores devem ajudar na mudança de posição e nos cuidados com a higiene e nutrição.

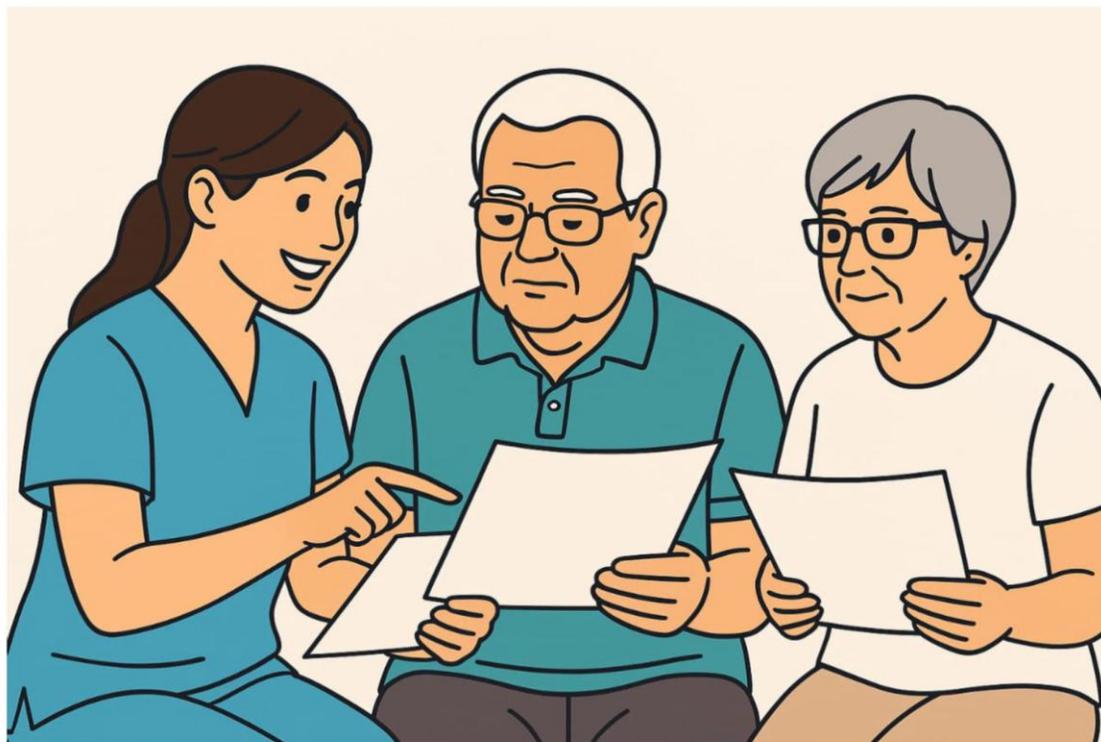
6) Segurança Cirúrgica

Envolve um conjunto de práticas e protocolos que visam garantir a realização dos procedimentos cirúrgicos com o máximo de segurança e o menor risco possível para o paciente.

- Antes da cirurgia, é essencial que o profissional confirme o nome completo, data de nascimento e outros dados pessoais para evitar trocas ou erros;
- A equipe deve confirmar com você qual procedimento cirúrgico será realizado e verificar se você leu e assinou o termo de consentimento, que é o documento que demonstra sua ciência e concordância com a cirurgia;
- O local da cirurgia será demarcado com sua ajuda para evitar erros;



- Confirme se está em jejum, se tem alergias e quais remédios está usando;
- Tire dúvidas com a equipe de saúde, entender o procedimento é importante;
- Após a cirurgia, siga as orientações médicas para garantir uma boa recuperação.



O que fazer se ocorrer um incidente durante o seu atendimento?

Se ocorrer um incidente durante o seu atendimento de saúde, como um erro, falha, ou situação que coloque sua segurança em risco, é importante saber como agir.

- Informe imediatamente à equipe de saúde;
- Peça explicações claras e registre o ocorrido junto à ouvidoria do serviço de saúde;
- Você pode fazer uma notificação oficial no site da Anvisa, por meio do sistema NOTIVISA.

O que é NOTIVISA?

É um sistema da Anvisa onde você pode contar se algo deu errado durante um atendimento de saúde, como um erro com medicamento, queda no hospital ou outro problema que possa ter causado risco à sua saúde.

Quem pode notificar?

Você pode ser paciente, familiar, cuidador ou amigo. Se viu ou viveu algo que não pareceu certo, pode contar.

O que posso notificar?

Você pode relatar:

- Quedas durante o seu atendimento de saúde;
- Troca de nome do paciente;
- Falha durante a cirurgia;
- Troca de exames;
- Problemas com medicamentos ou com equipamentos médicos;
- Problemas durante ou após administração de sangue;
- Qualquer situação que tenha causado ou poderia causar dano.



Como fazer a notificação?

1) Acesse o QR Code ou o site da Anvisa: www.16.anvisa.gov.br



Acesse QR Code

- 2) Preencha o formulário com o que aconteceu;
- 3) Envie. Pronto!

É seguro?

Sim! Seus dados são confidenciais e sua identidade é protegida.



Por que isso é importante?

Sua notificação ajuda a:

- Melhorar o atendimento nos serviços de saúde;
- Evitar que o mesmo erro aconteça com outras pessoas;
- Tornar o sistema de saúde mais seguro para todos.



Caso você queira fazer uma busca, aqui estão algumas referências que tratam a temática apresentada:

- RDC N°36, DE 25 DE JULHO DE 2013 : Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências.
- PORTARIA N°529, DE 1° DE ABRIL DE 2013: Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP).
- Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa
- World Health Organization (WHO)
- Centro Estadual de Vigilância em Saúde (CEVS)



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA SAÚDE

Arita Gilda Hubner Bergmann
Secretária Estadual da Saúde

Tani Maria Schiling Ranieri
Diretora do Centro Estadual de Vigilância em Saúde

Elaboração

Gabriela Lisangela Della-Flora da Silva - NSP VISA RS
Paloma Leandro dos Santos - NSP VISA RS
Jéssica Melo da Silva - NSP VISA RS
Marlise Abreu da Silva - 1ª CRS

Verificação

Bianca Rocha da Silva - NSP VISA RS
Kerlen Medeiros Gunther - Chefe da SVES/DVS/CEVS/SES/RS
Comissão de Educação Permanente, Informação e Comunicação para o Controle Social no SUS - CEPICCSS/CES/RS

Layout

Nelson Ozório / Maninho - DAT/CEVS

Aprovação

Rosângela Sobieszczanski - Chefe da DVS/CEVS/SES/RS