



## O empoderamento do paciente muda a saúde no Canadá



Abrindo o CISS – Congresso Internacional de Serviços de Saúde 2017, realizado durante a Hospitalar, em São Paulo, as canadenses Marie-Pascale Pomey e Leslee J. Thompson deram um recado aos brasileiros: “É preciso ouvir a voz dos pacientes”.

Segundo Marie, que é conselheira do Instituto Nacional de Excelência em Saúde e Serviços Sociais do Governo de Quebec (Montreal), mesmo com muitos esforços, os dados sobre eventos adversos na área da saúde têm se mantido estáveis por lá. E isso não é bom, adverte. “Quer dizer que não houve diminuição”.

Relatório de 2016 mostrou que 1 a cada 18 pacientes hospitalizados sofreu algum evento adverso naquele país, ao passar por um cuidado hospitalar. Embora seja um índice considerado baixo em relação as outras províncias do país, Marie explica que existem problemas nas informações. “Quebec é o único no qual as organizações são obrigadas a fornecer informações sobre seus eventos adversos. Porém ainda há falhas nesses dados”.

O engajamento para melhorar os índices tem sido na transformação do paciente e família como o centro da equipe de tratamento. “Os pacientes estão numa posição única, mas o desequilíbrio de poder ainda existe”. Em pesquisa, constatou-se que os pacientes se queixam que as informações sobre seu estado de saúde são geralmente muito técnicas, e que eles possuem receio de fazer perguntas. A criação de aplicativos que permitam que os pacientes possam relatar suas experiências e queixas sem ter de verbalizar tem sido uma solução empregada por lá.

Outra experiência, inovadora, é ter pacientes como educadores e como consultores na parceria do cuidado. “Hoje temos 220 pacientes como educadores e 90 pacientes como consultores. Isso muda, aos poucos, a realidade”, ressaltou.

Para Leslee J. Thompson, presidente e CEO da HealthCare Standards Organization and Accreditation Canada (HSO), também do Canadá, o poder da conexão humana vai mudar a qualidade de assistência. O HSO tem implantado programas que incluem os pacientes como pesquisadores.

Leslee lembrou que a HSO está no Brasil por meio do IQG, auxiliando mais de 100 organizações. E que os processos de acreditação estão sendo revistos, para incluir definitivamente o paciente nas decisões sobre seu próprio cuidado.

(Por Aline Moura)

Foto: Junior De Vecchi

Atenciosamente,

**Humberto Marques Tibúrcio**

SindLab

Presidente

**Eu fiz minha parte! ®**