



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO SECRETARIA MUNICIPAL
DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO INSTITUTO MUNICIPAL DE VIGILÂNCIA
SANITÁRIA, VIGILÂNCIA DE ZOOSE DE INSPEÇÃO AGROPECUÁRIA
COORDENADORIA GERAL DE INOVAÇÃO, ROJETOS,
PESQUISA E EDUCAÇÃO SANITÁRIA.

Programa de Residência Profissional em Medicina Veterinária

Paula Sayão Lobato de Pinho Lima

Agenda para pesquisa sobre a Segurança do Paciente Animal no Brasil

Rio de Janeiro

2023

Paula Sayão Lobato de Pinho Lima

Agenda para pesquisa sobre a Segurança do Paciente Animal no Brasil

Trabalho de Conclusão de Residência apresentado pelo Programa de Residência em Medicina Veterinária, como requisito obrigatório para obtenção da Declaração de Conclusão de Residência.

Orientadora: Letícia Aquino
Co-orientadora: Juliana Loureiro

Rio de Janeiro

2023

Agenda para pesquisa sobre a Segurança do Paciente Animal no Brasil

Trabalho de Conclusão de Residência apresentado pelo Programa de Residência em Medicina Veterinária, como requisito obrigatório para obtenção da Declaração de Conclusão de Residência.

Orientadora: Letícia Aquino
Co-orientadora: Juliana Loureiro

Aprovado em: __/__/____

BANCA EXAMINADORA

Dr. Carlos Gabriel Almeida Dias

Dr. Julio Israel Fernandes

Ma. Patrícia Nuñez Bastos de Souza

Ma. Juliana Loureiro da Silva de Queiroz

Ma. Letícia Fraga Matos Campos de Aquino

Rio de Janeiro
2023

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e a Espiritualidade por me darem a oportunidade de desenvolver esse trabalho, e me darem forças e inspirações para continuar.

Às orientadoras, Letícia Aquino e Juliana Loureiro, pela confiança, apoio e dedicação durante todas as etapas de elaboração da pesquisa.

Aos profissionais, Carla Castro, Carlos Gabriel Dias, Diogo Alves, Julio Fernandes, Mariana D'Avilla, Patrícia Nuñez, Patrícia Rocca e Rogério Lobo, pela disponibilidade e participação no Painel de Especialistas, contribuindo com suas experiências e conhecimentos para a construção desse trabalho.

À minha família e amigos, pela paciência, apoio e incentivo aos estudos.

Aos colegas de trabalho e profissão que fiz durante a Residência, foram essenciais para o meu processo de aprendizagem e amadurecimento profissional.

Por fim, ao IVISA-Rio e a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), por me proporcionarem a oportunidade de aprendizado e aperfeiçoamento. Sou grata a todos os profissionais que foram extremamente competentes e empenhados em passar seu conhecimento.

“Você pode encarar um erro como uma besteira a ser esquecida ou como um resultado que aponta uma nova direção” - Steve Jobs.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 Composição do Painel de Especialistas

21

Quadro 2 Resumo dos temas abordados no Painel de Especialistas

21

LISTA DE ABREVIACÃO

ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
CEUA	Comitê de Ética no Uso de Animais
CJV	Centro de Medicina Veterinária Jorge Vaitsman
CRMV	Conselho Regional de Medicina Veterinária
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
IVISA-Rio	Instituto Municipal de Vigilância Sanitária do Rio de Janeiro
OMS	Organização Mundial da Saúde
POP's	Procedimentos Operacionais Padronizados
SPA	Segurança do Paciente Animal
UFRRJ	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
UNIG	Universidade Iguazu

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo fomentar, a partir de um levantamento bibliográfico e de um painel de especialistas, o tema Segurança do Paciente Animal

na Medicina Veterinária do Brasil. Trata-se de um tema inovador no país, mas de muita relevância não somente para o paciente, como também para os profissionais da área e para os responsáveis pelo animal. Apesar de ser um tema que ainda se encontra em seu “estágio embrionário”, a pesquisa entra no contexto de saúde única, por focar o cuidado do animal e do humano. O painel foi composto por nove membros, e sendo uma discussão multidisciplinar, incluiu gestores da rede pública do Centro de Medicina Veterinária Jorge Vaitsman (CJV), gerentes do Núcleo de Segurança do Paciente do IVISA-Rio, membros do Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV-RJ), membros do Comitê de Ética no Uso de Animais (CEUA/IVISA-Rio), membros da Associação Nacional dos Clínicos Veterinários de Pequenos Animais (Anclivepa/Brasil), além de professores/pesquisadores atuantes na rede pública (UFRRJ e FIOCRUZ) e privada (UNIG). A pesquisa apresentou elementos para uma agenda para a divulgação do tema, desenvolvimento de pesquisas e estratégias para a sua implementação no contexto de serviços de saúde veterinários.

Palavras-chave: Segurança do Paciente Animal, Medicina Veterinária, Saúde Única.

ABSTRACT

This work aims to promote, based on a bibliographical survey and a panel of specialists, the topic of Animal Patient Safety in Veterinary Medicine in Brazil. This is an innovative theme in the country, but of great relevance not only for the patient, but very relevant not only for the patient, but also for professionals in the area and for those responsible for the animal. Despite being a theme that is still in

its “embryonic stage”, the research enters the context of single, by focusing on the care of animals and humans. The panel was composed of nine members, and being a multidisciplinary discussion, it included managers of the public network of the Centro de Medicina Veterinária Jorge Vaitsman (CJV), managers of the Patient Safety Center at IVISA/Rio, members of the Regional Council of Veterinary Medicine (CRMV-Rj), members of the Committee for Ethics in the Use of Animals (CEUA), members of the National Association of Small Animal Veterinary Clinics (Anclivepa/Brazil), in addition to professors/researchers working in the public (UFRRJ and FIOCRUZ) and private (UNIG). The research presents elements an agenda for the dissemination of the theme, development of studies and strategies for its implementation in the context of veterinary health services.

Keywords: Animal Patient Safety, Veterinary Medicine, Single Health.

SUMÁRIO

1. Introdução
1
2. Objetivos
2

2.1.	Objetivo	Geral
2		
2.2.	Objetivos	Específicos
2		
3.	Fundamentação	Teórica
3		
3.1.	Contextualizando a Segurança do Paciente Humano	
3		
3.2.	A Segurança do Paciente Animal (SPA)	
4		
4.		Metodologia
5		
5.	Resultados	
7		
5.1.	O conceito de Segurança do Paciente na Medicina Veterinária	
7		
5.2.	Difusão do tema Segurança do Paciente Animal no Brasil	
8		
5.3.	Comunicação	Efetiva
9		
5.4.	Compartilhamento de	decisões
10		
5.5.	Cirurgia	Segura
10		
5.6.		Educação
11		

6.	Discussão
12	
7.	Conclusão
15	
8.	Bibliografia
15	
9.	Apêndice
17	

1) INTRODUÇÃO

A Segurança do Paciente na Medicina Veterinária ainda é um tema pouco explorado no âmbito do Brasil, sendo mais discutido no contexto internacional, principalmente em países de primeiro mundo, como Estados Unidos (EUA) e no continente Europeu. Muito já se fala sobre a biossegurança do trabalho e de bem-estar animal na veterinária, mas pouco sobre a segurança do paciente animal. Faltam literaturas sobre o tema, principalmente brasileiras. É necessário caminhar em outras direções, a ciência evolui e a medicina veterinária não pode deixar de se atualizar. Deve-se ter sempre em mente que a responsabilidade do médico veterinário é a mesma de qualquer outro profissional da saúde, que possui o compromisso com todos os aspectos que envolvem a segurança e o bem-estar do paciente.

Assim como todos os profissionais da saúde, o médico veterinário também está sujeito a cometer erros. Porém, diferentemente da medicina humana, onde se tem uma Cultura de Segurança implantada, e onde possuem núcleos que apoiam a segurança do paciente, bem como diversos protocolos para prevenir eventos adversos, na medicina veterinária brasileira não há essa Cultura, muito menos ferramentas para classificar estes erros e protocolos para preveni-los. Cabe ressaltar que a categoria profissional que mais sofre com a Síndrome do esgotamento profissional (Síndrome de Burnout), é a medicina veterinária (Barwaldt *et al.*, 2020). Cuidar da saúde mental destes profissionais se faz necessário e contextualiza este trabalho numa pesquisa de saúde única por não se tratar só da segurança e bem-estar dos animais, mas também dos humanos envolvidos, como os profissionais e os responsáveis pelo animal.

É válido lembrar que conhecer os erros é uma oportunidade de aprendizado e de melhorias para minimizar as ocorrências de novos danos. No Brasil, ainda não existem conceitos estabelecidos sobre o tema Segurança do Paciente Animal, e a busca pela Segurança do Paciente na Medicina Veterinária está se iniciando por agora. Contudo, é mais do que necessário desenvolver e divulgar o tema na veterinária, tendo em vista que, a Cultura de Segurança do Paciente tem como objetivo melhorar a qualidade de cuidado à saúde, produzindo efeitos positivos para a equipe profissional e para o paciente. Uma avaliação sobre Segurança do Paciente na Veterinária pode contribuir



para revelar potenciais problemas com relação a erros e incidentes que podem ser evitados, visando identificar as áreas que precisam de maiores cuidados.

É importante reconhecer que a Segurança do Paciente Animal não se trata apenas do dano ao paciente, mas inclui também o impacto emocional no cliente, o dano a reputação do estabelecimento que ofertou o(s) serviço(s) e à saúde mental daqueles profissionais que se sentem responsáveis pelo incidente. Já foi comprovado na saúde humana, que erros médicos contribuem significativamente para o esgotamento emocional entre os profissionais de saúde, produzindo um efeito negativo na sua confiança e saúde mental (Garcia *et al.*, 2018). Muitos destes erros podem ser evitados se forem introduzidos sistemas e protocolos apropriados para a sua redução. Estabelecer e identificar quais são os erros mais frequentes é o primeiro passo para intervenções que podem melhorar a Segurança do Paciente Animal (Hofmeister *et al.*, 2014).

Os dados obtidos através do presente trabalho poderão ser usados para melhorias no atendimento veterinário tanto particular, quanto público, corroborando para mitigar falhas de processo e eventuais danos tanto para o animal quanto para o responsável, o estabelecimento e o profissional. Juntamente com os danos ao paciente, o erro também pode causar transtornos significativos, visto que, ocorrem muitos processos jurídicos contra o profissional por “erros” ou supostos “erros”.

A Segurança do Paciente Animal pode ajudar a precaver estes profissionais de futuros problemas judiciais, além de evitar gastos desnecessários que são gerados na tentativa de corrigir o dano causado ao paciente.

2) OBJETIVOS

2.1) Objetivo Geral

Levantar elementos teóricos para compor uma agenda de pesquisa sobre o tema Segurança do Paciente Animal no Brasil.

2.2) Objetivos Específicos

- Debater o tema Segurança do Paciente Animal no campo da Medicina Veterinária no Brasil.
- Apresentar propostas para disseminação do tema entre os profissionais médicos veterinários.

3) FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1) Contextualizando a Segurança do Paciente Humano

A contextualização da segurança do paciente na Medicina Humana se dá devido à lacunas na produção de evidências científicas que apoiam a discussão sobre a segurança do paciente animal. Muito se adapta em termos de definições, conceitos e elementos teóricos.

Neste sentido, a Segurança do Paciente é um movimento antigo na Medicina Humana. Não se pode esquecer que a Hipócrates, o pai da medicina ocidental, é atribuído o provérbio “Primum Non Nocere”, ou “primeiro não causar dano”. Isso significa que a assistência ao paciente não deveria gerar consequências ruins aos indivíduos doentes. A magnitude do problema da assistência insegura atraiu maior atenção do público com o lançamento do relatório ‘Errar é humano: construir um sistema de saúde mais seguro’ pelo *Institute of Medicine* dos Estados Unidos (EUA) em 1999. A partir dos dados desse relatório, ficou evidente a frequência e gravidade dos danos decorrentes aos pacientes. Diante disso, a Organização Mundial de Saúde (OMS) lançou em 2004 a Aliança Mundial para Segurança do Paciente Humano, tendo como objetivos despertar a consciência profissional e o comprometimento político para uma melhor segurança na assistência à saúde, apoiando o desenvolvimento de políticas públicas e a indução de boas práticas assistenciais.

A partir do princípio de que o erro é inevitável pelo simples fato de sermos humanos, foram surgindo estudos sobre esse tema na área da saúde. Em 2021 ocorreu um Plano de Ação Global para a Segurança do Paciente 2021-2030, e a Organização Mundial de Saúde (OMS) lançou a mais atualizada taxonomia que define Segurança do

Paciente como: “Uma estrutura de atividades organizadas que cria culturas, processos, procedimentos, comportamentos, tecnologias e ambientes na área da saúde que reduz riscos de forma consistente e sustentável, diminui a ocorrência de dano evitável, torna os erros menos prováveis e reduz o impacto do dano quando este ocorrer”.

3.2) A Segurança do Paciente Animal (SPA)

Ainda que na saúde humana a Segurança do Paciente também tenha muito que caminhar, no âmbito da Medicina Veterinária no Brasil, ainda estamos na fase embrionária deste tema. Não se tem algo bem definido, portanto, os trabalhos encontrados sobre este tema são todos estrangeiros. Segundo GASSON (2013), Eventos Adversos são incidentes graves e evitáveis, que não deveriam ocorrer se medidas preventivas disponíveis fossem implementadas.

MCMILLAN (2014) expõe que a razão do ‘porquê’ precisamos melhorar a Segurança do Paciente Animal já foi evidenciada, mas o reconhecimento de ‘como’ e por ‘quem’ é muitas vezes um obstáculo para os profissionais da área que desejam fazer melhorias. Todos os médicos veterinários deveriam ter uma mentalidade orientada para a Segurança do Paciente Animal, colocando em movimento ações de melhoria para ajudar a estabelecer uma Cultura de Segurança na Veterinária. Desse modo, um sistema nacional de notificações de eventos adversos e incidentes críticos, seria ideal, pois essas notificações poderiam ser usadas para ajudar a repensar os processos de trabalho e ajustar condutas.

OXTOBY (2015) descreve que as causas de erros são, em sua maioria, universais e não específicas de uma profissão, pois baseiam-se nos mesmos processos cognitivos que fundamentam a tomada de decisão humana. Entretanto, existem causas de erros que são exclusivas da medicina veterinária, como a natureza dos pacientes animais e o ‘efeito’ responsável do animal. Sendo assim, algumas definições da medicina humana não podem ser aplicadas diretamente no contexto veterinário, devendo então ser adaptadas. Acrescentou que, há pouco incentivo profissional voltado para estimular um conjunto de habilidades não técnicas, como as comunicações interpessoais e o trabalho em equipe. A medicina veterinária carece desses recursos, além de ser um tópico pouco pesquisado em comparação com o campo da medicina humana.

WALLIS (2019) esclarece que erros envolvendo a administração de medicação são os mais comuns, seguidos de erros relacionados à comunicação, o que destaca a importância de incentivar a comunicação efetiva na medicina veterinária. A má comunicação entre a equipe é uma das causas de erros mais citadas e otimizar a comunicação entre clientes e veterinários também é essencial para um bom resultado.

Complementando, LOVE (2021) conceitua Cultura de Segurança positiva como aquela em que estratégias e procedimentos são desenvolvidos para reduzir e interceptar erros antes que eles aconteçam. Embora alguns desses eventos adversos sejam inevitáveis, é amplamente aceito que alguns deles são atribuíveis ao erro humano. Apesar do ser humano ser falível, sistemas podem ser desenvolvidos para diminuir sua frequência e minimizar seu impacto nos pacientes.

4) METODOLOGIA

Tratou-se de uma pesquisa descritiva com vistas a obter um consenso sobre Segurança do Paciente Animal, a partir de opiniões técnicas oriundas de um grupo de especialistas. Esse painel contou com a participação de 9 especialistas (Quadro 1), representantes de diversas áreas de atuação, como uma gestora da rede pública do Centro de Medicina Veterinária Jorge Vaitsman (CJV), uma gerente do Núcleo de Segurança do Paciente do IVISA/Rio, um membro do Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV-RJ), um membro do Comitê de Ética no Uso de Animais (CEUA/IVISA-Rio), um membro da Associação Nacional dos Clínicos Veterinários de Pequenos Animais (Anclivepa/Brasil), além de professores e pesquisadores atuantes na rede pública (UFRRJ e FIOCRUZ) e privada (UNIG). A multidisciplinaridade propiciou uma discussão interdisciplinar, propiciando a obtenção de elementos teóricos para compor uma agenda de pesquisa sobre segurança do paciente animal.

Os especialistas foram convidados a participar do painel através de convite eletrônico, e os que consentiram em participar assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice1). O trabalho apresentava riscos quanto ao não consentimento dos especialistas convidados, destes não se sentiram aptos a discutir o



assunto, ou até mesmo o abandono da pesquisa. Na tentativa de evitar que isso ocorresse, foram convidados a participar um maior número de especialistas. Ao todo foram contactados 14 profissionais de especialidades variadas, porém, alguns não estavam disponíveis nas datas sugeridas e outros não chegaram a responder o contato. Foram sugeridas algumas datas aos participantes, e entre as opções, e a data aceita foi o dia 16 de janeiro de 2023.

Os especialistas que se propuseram a participar demonstraram muito entusiasmo e interesse no tema, principalmente por ser uma proposta nova para a Medicina Veterinária do Brasil. A partir da resposta positiva dos convidados, foi enviado por correio eletrônico um arquivo com temas e perguntas norteadoras sobre a Segurança do Paciente Animal, que foi utilizado durante a reunião (Apêndice 2). Juntamente, foram encaminhados alguns artigos que foram usados para a construção deste trabalho, com propósito de fornecer um referencial teórico para subsidiar a discussão do tema.

O painel ocorreu de forma remota, através da plataforma Zoom. Foi feita uma breve apresentação sobre o tema, como forma de prover uma base conceitual acerca do assunto e motivações para a proposição da agenda no contexto brasileiro. O encontro foi gravado, com o consentimento dos participantes, para que não se fosse perdido nenhum elemento importante da discussão. Após a reunião, a gravação foi transcrita no sentido de que o conteúdo das falas pudesse ser analisado. Os dados gerados nessa gravação serão de acesso somente ao pesquisador e seus orientadores, e após 5 anos serão deletados.

Ao organizar os resultados (Quadro 2) considerou-se como categorias de análise os itens previamente propostos no formulário, os quais foram subdivididos em elementos e recomendações, considerando as alterações propostas a partir das discussões estabelecidas.

A proposta de um painel de especialistas tem como meta a coleta de dados propriamente dita, o que assegura uma maior fidedignidade na representação do fenômeno investigado e redução do viés metodológico. Nesse sentido, o especialista representa uma perspectiva bem específica sobre o assunto, a ser integrada com outras

visões sobre o tema, e não implicando em palavra final ou definitiva a respeito do mesmo (Pinheiro *et al.*, 2013).

Ao pesquisar sobre o tema Segurança do Paciente Animal em artigos nacionais, foram encontrados apenas trabalhos sobre farmacologia em hospitais veterinários e alguns sobre biossegurança na veterinária e bem-estar animal. Por isso, para a presente pesquisa, foram utilizados, principalmente, trabalhos estrangeiros, realizados na Europa e Estados Unidos (EUA), onde o tema já está mais bem difundido. Debruçando na luz do que já se tem preconizado na saúde humana, para tentar chegar em algum conceito também na saúde animal, baseou-se sobretudo na Medicina Humana, onde o tema Segurança do Paciente já está estabelecido.

5) RESULTADOS

5.1) O conceito de Segurança do Paciente na Medicina Veterinária

Considerando que não existe um consenso sobre o conceito Segurança do Paciente Animal no Brasil, foi levado para a discussão a taxonomia de Segurança do Paciente proposta pela OMS em 2021:

“Uma estrutura de atividades organizadas que cria culturas, processos, procedimentos, comportamentos, tecnologias e ambientes na área da saúde que reduz riscos de forma consistente e sustentável, diminui a ocorrência de dano evitável, torna os erros menos prováveis e reduz o impacto do dano quando este ocorrer”.

A definição foi bem aceita pelos especialistas, entendendo que atende a Medicina Veterinária, desde que adaptada. Considerou-se o ‘efeito’ responsável pelo animal, sendo feita a sugestão de uma associação da participação e o engajamento do familiar na proteção do paciente, que é algo muito preconizado na segurança do paciente humano. É fato que o animal não verbaliza o que sente, nem o que está acontecendo, mas tem o responsável por ele. Na discussão, por exemplo, foi feita uma alusão do familiar a este responsável.

Segundo as falas, está faltando identificar onde está o erro e, a partir daí estruturar as definições, adaptando da saúde humana para a realidade veterinária. Hoje em dia, principalmente, cães e gatos, não são mais vistos apenas como animais de estimação pelos seus responsáveis, mas sim como membros da família, trazendo ainda mais a importância do tema para a Medicina Veterinária. Os responsáveis pelos animais de estimação esperam e solicitam, compreensivelmente, um padrão mais alto de cuidado, e o médico veterinário precisa estar disposto a garantir a segurança deste animal que estará aos seus cuidados.

Entre os pontos levantados, salientou-se que o ponto alto da discussão é o fato da reunião ser multidisciplinar, pois saúde única é exatamente isso. O tema foi considerado notório já que se vive um cenário de Burnout muito grande, devido à alta carga emocional que o médico veterinário sofre. Ainda não existem muitos temas que tentem achar uma ‘solução’ ou algo que possa ajudar o profissional nesse sentido. Assim sendo, a reunião trouxe a possibilidade de discutir as causas e a oportunidade de também tentarmos ajudar os profissionais da área a se sentirem mais seguros de alguma forma.

5.2) Difusão do tema Segurança do Paciente Animal no Brasil:

É fato que ainda estamos na “fase embrionária” desse tema na Medicina Veterinária do Brasil, mas os especialistas concordaram que para começar a desenvolver o tema é preciso divulgação do mesmo. Talvez não seja uma mudança de hábitos e mentalidade a curto prazo, a perspectiva é que seja de médio a longo prazo. Mas para que seja criada essa Cultura de Segurança entre os profissionais, é preciso que eles saibam sobre o assunto, que o tema comece a ser disseminado por formadores de opinião.

O termo ‘Cultura’ remete a algo que precisa ser discutido e ensinado nas faculdades. Foi sugerido que palestras ou mesmo uma cartilha fosse disponibilizada para que o tema fosse inserido na Medicina Veterinária, incentivando o profissional a ter essa noção de segurança que pode precavê-lo de futuros problemas jurídicos.

Diante da importância da divulgação do tema, foi levantado que uma forma de disseminar a informação seria envolver os Diretores Técnicos de Instituições e os

Responsáveis Técnicos de estabelecimentos na discussão do tema. Pois, são esses profissionais, que podem capacitar a equipe que coordenam, e até mesmo respondem em caso de algum ônus. Ademais, ressaltou-se a importância de unir forças institucionais para a divulgação do tema.

Os painelistas também destacaram a importância de criar-se um canal para notificações de eventos adversos da medicina veterinária, tendo como exemplo o Notivisa, que é o canal para notificações de eventos adversos da ANVISA. Atenta-se para a relevância de se conhecer os erros a fim de evitá-los, a partir de medidas e estratégias para preveni-los. Considerou-se que as notificações têm que ser uma demanda institucional, com engajamento dos profissionais para que se sintam a vontade em notificar erros. A Cultura de Segurança prioriza exatamente isso, que os profissionais entendam que conhecer e falar dos erros é uma oportunidade de aprendizagem, e não uma forma de punição, criando-se assim uma Cultura justa.

5.3) Comunicação Efetiva:

As inabilidades comunicacionais foram destacadas como um aspecto importante que pode atrapalhar o processo de comunicação na relação estabelecida entre os profissionais e os responsáveis pelo animal. Para os especialistas, é necessário que o profissional atente-se para o modo como a informação será passada para o cliente, garantindo que o responsável pelo animal compreenda as informações que estão sendo repassadas. É válido lembrar que uma comunicação efetiva favorece a autonomia do responsável quanto às decisões a serem tomadas em relação à saúde do animal.

Segundo um dos especialistas que integra o Conselho Regional de Medicina Veterinária, 73% das denúncias do CRMV-RJ são oriundas de falta de comunicação adequada, e que acabam reverberando em processos éticos e judiciais. Para os painelistas, não adianta o profissional citar termo técnico se o cliente não compreende o que está sendo dito. Quanto mais claro e acessível for essa informação, maior é a probabilidade do responsável fazer o tratamento correto, evitando assim eventos adversos para o paciente e possíveis processos para o profissional.

Outra questão abordada nesse item foi a importância em capacitar os profissionais para melhorar a comunicação entre a equipe e com os clientes. Foi destacado a necessidade de treinamentos das equipes sobre técnicas de comunicação. Além disso, foi sugerido uma relação mais horizontalizada e menos hierárquica, o que pode favorecer melhorias na intercomunicação entre os profissionais e a redução das assimetrias no diálogo com os clientes.

5.4) Compartilhamento de decisões:

O painel evidenciou a comunicação como um componente essencial para o compartilhamento de decisões, que por sua vez, relacionam-se a escolhas sobre procedimentos diagnósticos e terapêuticos. A tomada compartilhada de decisões é um fator importante para deixar as coisas mais seguras para os envolvidos, tendo em vista que a falta de comunicação e de esclarecimento do profissional pode criar uma falsa expectativa do resultado no cliente. É pertinente esclarecer que os médicos veterinários não oferecem resultados, e sim melhores escolhas para que se tenha um bom resultado.

A relação de confiança estabelecida entre os profissionais e o responsável pelo animal foi amplamente debatida no painel como um aspecto que influencia o compartilhamento adequado de informações. Concordou-se que geralmente quando o responsável não segue algum tratamento é porque não se sentiu acolhido e/ou não sentiu segurança pelo profissional. Uma comunicação efetiva com o cliente diminui os erros, e ajuda a despir os preconceitos. Ademais contribui para tentar criar vínculos, não julgar o responsável do animal, e tentar resolver o problema.

5.5) Cirurgia Segura:

Foi considerado pelos especialistas que as ferramentas principais para o item em questão seriam os *checklist's* e os POP's. Considerou-se que a construção destas ferramentas podem ser adaptadas da saúde humana, e dos elementos propostos na literatura estrangeira sobre segurança do paciente animal. Os painelistas sugeriram que o profissional não deve se atentar somente para o estado de saúde do paciente na cirurgia, mas também com a estrutura, por exemplo, do centro cirúrgico. Algumas questões devem ser levadas em conta, como: se possui material suficiente para o

procedimento, se foi feita uma correta higienização, se a equipe está completa e ciente do procedimento a ser realizado, entre outras.

Outro ponto destacado pelo painel foi sobre as imperícias que podem ocorrer. O médico veterinário tem que estar ciente de suas habilidades e limitações, para não gerar nenhum evento adverso por imperícias ou imprudências.

O painel salientou que o item cirurgia segura deve ser tratada como um tópico à parte, por se tratar de um assunto complexo e amplo, sendo aconselhado o seu desenvolvimento posteriormente.

5.6) Educação:

Foi levantado sobre a insuficiência de literatura brasileira sobre o tema SPA. Por se tratar de um tema tão necessário para a Medicina Veterinária, os especialistas concordam que é fundamental começarmos a criar uma mentalidade de Cultura de Segurança Animal no Brasil através da educação. O painel ressaltou que uma cultura muda hábitos, contextos e formas de pensamentos tanto individual como coletivo, portanto, toda mudança deve começar pela educação. Conseqüentemente, o tema deveria ser fomentado pela academia, podendo ser um tópico intersetorial ou interdisciplinar, a fim de que se formem profissionais com a consciência que a Segurança do Paciente Animal existe e é extremamente importante.

Apesar dos panelistas concordarem que uma mudança de mentalidade não será a curto prazo, é necessário começar. Supostamente, o que poderia gerar um desentusiasmo do profissional pelo tema, é o próprio desconhecimento, reforçando mais uma vez que o tema precisa ser disseminado para gerar interesse e mudança de mentalidade dos médicos veterinários.

Outro ponto em destaque pelos especialistas é o fato do médico veterinário precisar começar a se enxergar como um profissional de importância na saúde humana e ambiental. Por esta razão, o tema Segurança do Paciente Animal é considerado tão necessário, pois ele entra no conceito de medicina do coletivo e saúde única.

6) DISCUSSÃO

A perspectiva do painel era captar experiências e visões diferentes e relevantes na abordagem do tema “Segurança do Paciente Animal”, a partir de discussões coletivas e dinâmicas, criando-se um ambiente de reflexão, construção e aprendizado. A composição de um painel de especialistas possibilitou a apreensão de diferentes olhares teóricos e práticos sobre o tema. Por ter sido uma discussão multidisciplinar, foi capaz de capturar aspectos relevantes sob perspectivas diversas acerca do próprio conceito de Segurança do Paciente Animal e a sua aplicação na Medicina Veterinária. Os resultados desta pesquisa poderão contribuir para o avanço e desenvolvimento deste tema, fomentando-o no âmbito acadêmico e nos serviços de saúde veterinários, além de trazer elementos técnicos e científicos a partir do olhar de especialistas a serem aproveitados.

Erros médicos são uma das principais causas de mortalidade na medicina humana (Ministério da Saúde, 2014). Em contrapartida, erros na medicina veterinária são raramente discutidos e pouco se fala sobre sua natureza e frequência. Devido ao desinteresse em admitir e discutir sobre os erros dentro da categoria profissional, o desenvolvimento de uma Cultura de Segurança e a conscientização de como evitar erros médicos na veterinária, fica dificultado. Além disso, temos uma escassez de informações sobre o tema na literatura brasileira (Wallis *et al.*, 2019).

Durante o painel, os especialistas destacaram a importância em se discutir o conceito de Segurança do Paciente na Medicina Veterinária, reconhecendo a complexidade de se obter uma definição precisa, visto os diversos atributos e dimensões envolvidas em sua conformação. As causas de erros não são específicas de uma profissão, porém existem erros que são exclusivos da medicina veterinária (Oxtoby *et al.*, 2015). Em vista disso, o painel concordou que é preciso fazer algumas adaptações do que se já tem preconizado na saúde humana para a saúde animal. Há uma necessidade de identificar os erros e estruturar definições.

As narrativas do painel de especialistas ressaltaram ainda a importância da reunião ter sido multidisciplinar, trazendo o contexto para saúde única. Levando em consideração que a Medicina Veterinária é a categoria profissional que mais sofre com a



síndrome do esgotamento profissional (Barwaldt *et al.*, 2020), a Segurança do Paciente Animal pode ajudar a melhorar a saúde mental desses profissionais, trazendo segurança tanto para o paciente quanto para o médico veterinário, através do estabelecimento de parâmetros, melhorando a qualidade de trabalho desse profissional.

No que diz respeito à disseminação do tema, os painelistas reconheceram que para haver o desenvolvimento do tema é preciso divulgação do mesmo. Para criar-se uma Cultura de Segurança é preciso que os profissionais saibam sobre o assunto em questão, podendo assim trazer uma mudança de mentalidade para os médicos veterinários através da educação. Todos concordaram que o tema deve ser introduzido aos poucos no âmbito acadêmico, pois toda modificação de pensamentos, de conceitos, começa pela educação. Porém, é necessário a divulgação do tema para que se conscientize a classe sobre a sua real importância, só assim será possível fazer alguma mudança curricular. O painel ainda ressaltou que a disseminação do tema deveria começar centralizada nos Diretores Técnicos e/ou nos Responsáveis Técnicos dos estabelecimentos, pois são eles que poderão capacitar as equipes profissionais que coordenam, além de classificar os eventos adversos e adotar medidas pertinentes para evitá-los.

Sem dúvidas, um dos pontos altos da discussão foi sobre a criação de um canal para notificações de eventos adversos na Medicina Veterinária. Foi feita uma tentativa de buscar dados sobre reclamações de erros médicos na prática veterinária, sendo consultados os registros dos chamados atendidos através da ouvidoria da Prefeitura do Rio de Janeiro (canal 1746). Porém, não foram encontrados registros, reforçando a ideia de que a divulgação do tema para a população e para os profissionais da área é necessária também para estimular essas notificações. Unir forças de instituições variadas pode ajudar na disseminação e implementação do tema na Medicina Veterinária.

A ‘comunicação’ foi vista pelos especialistas como um componente fundamental para a SPA. Trata-se de uma competência básica, o alicerce da relação estabelecida entre os profissionais e os responsáveis do animal. A comunicação efetiva pressupõe o desenvolvimento de habilidade não técnicas, de comunicações interprofissionais e a

importância da liderança e trabalho em equipe (Oxtoby *et al.*, 2015). Uma comunicação empática produz como resultados intermediários a confiança, a compreensão mútua e a adesão ao tratamento pelo responsável do animal. Desse modo, favorece a interação entre ambas as partes envolvidas na terapêutica, facilitando a prestação do serviço e evitando que ocorram eventos adversos por erros de comunicação (Hafskjold *et al.*, 2015). Portanto, uma comunicação positiva influencia as experiências de cuidado, os resultados clínicos, a segurança do paciente animal e a qualidade do atendimento.

Na discussão do painel foi colocado que a comunicação efetiva subsidia a tomada de decisões compartilhadas, sendo um pilar necessário para a descentralização de tomadas de decisões. O fornecimento de informações relevantes e compreensíveis consiste em um dever do profissional, enquanto o seu recebimento e o direito da determinação estão no âmbito do responsável do animal. Os panelistas associaram ainda a tomada de decisão compartilhada à “escolha”, o que se mostra explícito em sua definição: “a tomada de decisão compartilhada é caracterizada pelo envolvimento de ambas as partes no processo de seleção entre as opções de tratamento” (Christine *et al.*, 2013). Por conseguinte, é necessário a compreensão dos médicos veterinários quanto às suas obrigações éticas de deixar claro ao cliente quanto ao diagnóstico, prognóstico e possibilidades de tratamento do seu animal, para que este possa participar consciente da melhor trajetória terapêutica.

O reconhecimento da Segurança do Paciente na Medicina humana resultou em intervenções com propostas de melhorias, como a Lista de Verificação de Cirurgias Seguras da OMS. Assim como em outras ferramentas, podemos revisar e adaptar para prática veterinária uma Lista de Verificação baseada na já existente da OMS. Sabendo-se que incidentes com medicações são os mais comuns, com dosagens, infusões incorretas e até medicações trocadas, o cuidado com a comunicação e com todas as etapas que envolvem a prática de medicar, deve ser reforçado e devem ser estabelecidos fluxos (Wallis *et al.*, 2019). Em 2021, houve o relato de um caso no Estado do Rio de Janeiro, no município de Magé, que foi bastante divulgado. Em uma campanha pública de vacinação antirrábica animal, devido a consecutivos erros humanos, foi aplicado insulina ao invés da vacina em um número significativo de animais. O erro gerou danos à saúde de alguns animais que tiveram que ser hospitalizados às pressas, e outros vieram



à óbito. A notícia saiu em diversos meios de comunicação (<https://g1.globo.com/rj/riodejaneiro/blog/edimilsonavila/noticia/2021/09/08/caes-mortos-em-mage-receberam-insulina-em-vez-de-vacina-da-raiva-diz-prefeitura.ghtml>), e deixou a população bastante preocupada e até mesmo revoltada com a situação, gerando desconfiança nas campanhas antirrábicas oferecidas pela Prefeitura de outros municípios daquele ano.

Acredita-se que a agenda aqui apresentada contribuirá no sentido do amadurecimento do conceito no contexto brasileiro, assim como de sua implementação no âmbito dos serviços de saúde veterinários. Além da criação de estratégias para o desenvolvimento de estudos e para a disseminação de um tema tão necessário para Medicina Veterinária. A pesquisa poderá trazer esclarecimentos aos médicos veterinários para criação e/ou melhoria de protocolos e procedimentos, visando a Segurança do Paciente Animal. Para mais, melhorias para evitar danos ao paciente, para o responsável do animal, para o profissional e para a Instituição/estabelecimento veterinário, evitando assim custos desnecessários causados pelos eventos adversos ao paciente. Estes custos podem ser monetários, tanto para o estabelecimento veterinário (público ou particular) quanto para o responsável do animal; físicos, causando danos permanentes ou não ao paciente, além de óbito; e morais, gerando algum trauma ou transtorno ao paciente, ao responsável, ao profissional e ao estabelecimento.

7) CONCLUSÃO

Conclui-se que existem muitas semelhanças entre a medicina veterinária e outras profissões da área da saúde no tema em questão. A divulgação do tema é o primeiro passo para conscientizar os profissionais da área de sua importância, com o propósito de criar uma mentalidade de Cultura de Segurança.

Sugere-se que o tema continue sendo explorado por outros profissionais da área, através da criação de um Núcleo de Segurança do Paciente Animal, com foco em melhorar o atendimento veterinário de forma generalizada. Um dos meios de sabermos mais sobre esses erros seria através da criação de um canal para notificações de eventos

adversos, onde profissionais e até mesmo os responsáveis pelo animal poderiam, de forma anônima ou não, relatar incidentes. O levantamento de dados sobre esses danos ajudaria a conhecer onde estão os erros e a formular estratégias para o desenvolvimento da Segurança do Paciente Animal.

No mais, o objetivo do trabalho foi alcançado. O tema gerou bastante interesse entre os médicos veterinários que participaram do painel de especialistas, acarretando em convites para a disseminação do tema através de palestras em diferentes instituições.

8) BIBLIOGRAFIA

AGUIAR, R. O. G.; RIBEIRO, A. R. B.; BALDA, A. C.; RIBEIRO, P. M. T. **O bem-estar de cães na prática hospitalar.** Enciclopédia Biosfera. Centro Científico Conhecer - Goiânia, v.14 n.26, 2017.

BARWALDT, E.T.; PIÑEIRO, M.B.; CRUZ, D.B.; SILVA, A.B.; NOBRE, M.O. **Reflexos da sociedade e a síndrome de Burnout na medicina veterinária: revisão de literatura.**Braz. J. Hea. Rev., Curitiba, v. 3, n. 1, p. 2-14 jan./feb. 2020.

BRASIL. Governo do Estado do Rio de Janeiro. Secretaria de Estado de Saúde. **Plano Estadual de Segurança do Paciente, período de 2021 a 2025.** 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente.** Ministério da Saúde: Fundação Oswaldo Cruz; Agência Nacional de Vigilância Sanitária. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014.40 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resolução - RDC nº 36, de 25 de julho de 2013.**

CHRISTINE PJ, KALDJIAN LC. **Communicating evidence in shared decision making.** Virtual Mentor. 2013.

GARCIA, G.P.A; MARZIALE, M.H.P. **Indicators of burnout in Primary Health Care workers.** Revista Brasileira de Enfermagem; Edição Temática: Saúde Mental. 2018.

GASSON, J., WAGER, C. **Improving patient safety in the peri-operative period: surgical safety checklists.** The Veterinary Nurse, July/August 2013, Vol 4, No 6.



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
INSTITUTO MUNICIPAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, VIGILÂNCIA
DE ZOOSE E DE INSPEÇÃO AGROPECUÁRIA – IVISA-RIO
COORDENADORIA GERAL DE INOVAÇÃO, PROJETOS, PESQUISA
E EDUCAÇÃO SANITÁRIA

GENEBRA. Organização Mundial da Saúde; **Plano de ação global para a segurança do paciente 2021-2030: Em busca da eliminação dos danos evitáveis nos cuidados de saúde.** 2021. Licença: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

HAFSKJOLD L, SUNDLER AJ, HOLMSTRÖM IK, SUNDLING V, VAN DULMEN SV, EIDE H. **A cross-sectional study on person-centred communication in the care of older people: the COMHOME study protocol.** BMJ Open. 2015.

HOFMEISTER, E. H., QUANDT, J., BRAUN, C., SHEPARD, M. **Development, implementation and impact of simple patient safety interventions in a university teaching hospital.** Veterinary Anaesthesia and Analgesia, 2014, 41, 243–248.

LOVE, L.C, HEDGPETH, M-W, ROBERTSON, J.B, MARKS, S. L., SCHOENFELD-TACHER, R.M. **Assessment of Safety Culture at a Veterinary Teaching Hospital in the United States.** Frontiers in Veterinary Science, 2021. 8:638764.

MARTINS, M. R., SANTOS, K. B. D., SILVA, C. A., SIQUEIRA, F. D., LOPES, Â. F., & DAMASCENO, A. D. **Avaliação da farmacoterapia no âmbito hospitalar veterinário como ferramenta de promoção na segurança do paciente.** Revista Colombiana de Ciências Químico - Farmacéuticas, v.50, n. 2, p. 533-549, 2021.

MCMILLAN, M. **New frontiers for veterinary anaesthesia: the development of veterinary patient safety culture.** Veterinary Anaesthesia and Analgesia, 2014, 41, 224–226.

MCMILLAN, S. **Patient safety in anaesthesia.** The Veterinary Nurse. December 2014/January 2015, Vol 5, No 10.

OXTOBY, C.; FERGUSON, E.; WHITE, K.; MOSSOP, L. **We need to talk about error: causes and types of error in veterinary practice.** Veterinary Record published online, October 20, 2015.

PINHEIRO, J. Q., FARIAS, M. T., ABE-LIMA, J. Y. **Painel de Especialistas e Estratégia Multimétodos: Reflexões, Exemplos, Perspectivas.** Psico, Porto Alegre, PUCRS, v. 44, n. 2, pp. 184-192, abr./jun. 2013.

WALLIS, J., FLETCHER, D., BENTLEY, A., LUDDERS, J. **Medical Errors Cause Harm in Veterinary Hospitals.** Frontiers in Veterinary Science. February 2019, Volume 6, Article 12.

9) APÊNDICE

1) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE):



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
INSTITUTO MUNICIPAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA, VIGILÂNCIA
DE ZOOSE E DE INSPEÇÃO AGROPECUÁRIA – IVISA-RIO
COORDENADORIA GERAL DE INOVAÇÃO, PROJETOS, PESQUISA
E EDUCAÇÃO SANITÁRIA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidado (a) a participar como voluntário (a) da pesquisa intitulada “Agenda para pesquisa sobre a Segurança do Paciente Animal no Brasil”, desenvolvida por Paula Sayão Lobato de Pinho Lima e sua equipe.

O objetivo desta pesquisa é propor uma agenda de estudos, através de um painel de especialistas, capaz de ajudar no desenvolvimento do tema Segurança do Paciente Animal no Brasil. Se concordar em participar desta pesquisa, você será solicitado(a) a responder a formulário sobre questões referentes à Segurança do Paciente na Medicina Veterinária.

Serão levantados questionamentos sobre a Segurança do Paciente Animal no Brasil, do que se é feito pelos profissionais da área para se ter um atendimento de qualidade e no que podemos melhorar.

Os dados coletados durante a(s) reunião(ões) serão qualitativos e haverá registro de áudio durante o painel de especialistas. Somente o pesquisador e seu orientador terão acesso a essas gravações, buscaremos garantir sua privacidade ao máximo. Após cinco anos, esses dados serão deletados.

Essa pesquisa apresenta risco mínimo, pois o painel de especialistas não afeta a integridade física dos participantes. A sua participação nesta pesquisa poderá trazer novas informações e conhecimentos, especialmente em relação a segurança do paciente animal, com melhorias para a área profissional, para o paciente e seu tutor, beneficiando de forma direta a promoção da saúde.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais, visando assegurar o sigilo de sua participação. Você não será identificado quando o material de seu registro for utilizado, seja para propósitos de publicação científica ou educativa.

Sua participação não é obrigatória e não implicará em despesas para você. A qualquer momento você pode desistir de participar da pesquisa ou retirar seu consentimento. Sua

recusa ou desistência não trará prejuízo para o seu vínculo ou acompanhamento nesta instituição.

Em caso de dúvidas ou se você quiser desistir de participar da pesquisa, entre em contato com Paula Sayão no telefone (21) 97166-1146 ou no seguinte endereço Rua do Lavradio, 180- Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20230-070.

Se você tiver perguntas com relação aos seus direitos, como participante do estudo, também poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da SMS, situado Evaristo da Veiga, 16 - 4º andar - Centro – RJ20031-040. Telefone: 2215-1485.

Li ou alguém leu para mim as informações contidas neste documento antes de assiná-lo. Declaro que recebi uma cópia deste termo, tendo todas as minhas dúvidas esclarecidas e entendido os objetivos; a forma de minha participação na pesquisa; os riscos e benefícios envolvidos. Dessa forma, concordo em participar desta pesquisa.

ASSINATURA DO PARTICIPANTE DA PESQUISA

Atesto que expliquei, cuidadosamente, a natureza e o objetivo deste estudo, os possíveis riscos e benefícios da participação no mesmo, junto ao participante.

Acredito que o participante tenha recebido todas as informações necessárias, fornecidas em linguagem adequada e compreensível.

Paula Sayão Lobato de Pinho Lima
Médica Veterinária Residente IVISA-RIO

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2023.

2) Formulário submetido aos participantes do Painel de Especialistas:

Tema	Pergunta norteadora
1) O conceito de segurança do paciente na Medicina Veterinária	Como se dá o conceito de segurança do paciente animal na Medicina Veterinária, no âmbito do Brasil?
2) Difusão do tema Segurança do paciente animal no Brasil	Quais aspectos contextuais são potencialmente capazes de interferir na difusão do tema segurança do paciente animal no Brasil?
3) Comunicação efetiva	Qual a relação entre comunicação efetiva e segurança do paciente animal?
4) Compartilhamento de decisões	Como o compartilhamento de informações pode contribuir para aumentar a segurança do paciente animal no contexto dos serviços veterinários no Brasil? Como envolver o tutor nas decisões relacionadas ao cuidado do animal?
5) Cirurgia segura	Como você compreende o tema “cirurgia segura” na Medicina veterinária? Quais elementos devem ser envolvidos nesta discussão no Brasil?
6) Educação	Como incentivar o desenvolvimento de trabalhos empíricos no Brasil voltados para esta temática? Há questões especialmente relevantes? Que novas demandas e desafios são impostos aos cursos de formação veterinária no Brasil?

3) Quadro 1: Composição do Painel de Especialistas

Especialista	Área de atuação	Instituição
Médica Veterinária	Coordenadora CEUA/IVISA-RJ	IVISA-RJ
Médico Veterinário	Professor e pesquisador especialista em Bem-estar animal	FIOCRUZ
Médico Veterinário	Vice-presidente do CRMV-RJ	CRMV-RJ
Enfermeira Sanitarista	Coordenadora do Programa de Residência Multiprofissional do IVISA/RJ	IVISA-RJ
Médico Veterinário	Professor e pesquisador	UFRRJ
Médica Veterinária	Professora e pesquisadora	UNIG
Médica Veterinária	Diretora do CJV	IVISA-RJ
Enfermeira Sanitarista	Gerente do núcleo Seg. Paciente Humano	IVISA-RJ
Médico Veterinário	Presidente da Anclivepa/RJ e Vice- presidente da Anclivepa/Brasil	ANCLIVEPA

4) Quadro 2: Resumo dos temas abordados no Painel de Especialistas

Tema	Pergunta Norteadora	Discussão
Conceito de Segurança do Paciente na Medicina Veterinária	Como se dá o conceito de Segurança do Paciente Animal na Medicina Veterinária no âmbito do Brasil	-Definição de Segurança do Paciente de 2021 pela OMS é bem aceita pelos especialistas. -Associar a participação do próprio paciente com o engajamento do familiar.
Difusão do tema Segurança do Paciente Animal no Brasil	Quais aspectos contextuais são potencialmente capazes de interferir na difusão do tema SPA no Brasil?	-Unir forças institucionais para a divulgação do tema. -A Cultura de Segurança deve começar a ser ensinada nas faculdades. -Centralizar a informação no

		<p>diretor técnico ou no responsável técnico do estabelecimento.</p> <p>-Canal de Notificações.</p>
Comunicação Efetiva	Qual a relação entre comunicação efetiva e a SPA?	<p>-Capacitação de profissionais, treinamento coletivo de equipe, para melhorar a comunicação efetiva.</p> <p>-Passar informações técnicas de forma a se fazer entender para o cliente.</p> <p>-Relação menos hierárquica e mais horizontalizada.</p>
Compartilhamento de Decisões	Como o compartilhamento de informações pode contribuir para aumentar a SPA no contexto dos serviços veterinários no Brasil? Como envolver o responsável nas decisões relacionadas ao cuidado do animal?	<p>-Descentralizar as tomadas de decisões deixam as coisas mais seguras para todos os envolvidos.</p> <p>-Elo comunicativo com o responsável diminui riscos.</p> <p>- Não julgar o responsável, tentar resolver o problema do animal.</p>
Cirurgia Segura	Como você compreende o tema cirurgia segura na medicina veterinária? Quais elementos devem ser envolvidos nesta discussão no Brasil?	<p>-Desenvolver ou adaptar <i>checklists</i> e POP's já existentes.</p> <p>- O profissional deve saber suas limitações e habilidades.</p> <p>- Não olhar somente o paciente, mas o ambiente num todo. Checar o centro cirúrgico.</p>
Educação	Como incentivar o desenvolvimento de trabalhos empíricos no Brasil voltados para esta temática? Há questões relevantes? Que novas demandas e desafios são importantes aos cursos de formação veterinária no Brasil?	<p>- O tema deve entrar para parte acadêmica, novos alunos se formarem já sabendo que a SPA existe.</p> <p>- Uma mudança de conceitos, de mentalidade, passa pela educação.</p> <p>-Desentusiasmo do médico veterinário no tema.</p> <p>- É necessário que o profissional se enxergue como um profissional de saúde humana e ambiental.</p>