

PERCEPÇÃO DOS GESTORES DE ENFERMAGEM SOBRE A TECNOVIGILÂNCIA À LUZ DA SEGURANÇA DO PACIENTE

PERCEPTION OF NURSING MANAGERS ABOUT TECHNOVIGILANCE IN THE LIGHT OF PATIENT SAFETY

PERCEPCIÓN DE LOS GERENTES DE ENFERMERÍA SOBRE TECNOLOGÍA A LA LUZ DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Objetivo: Descrever a percepção de enfermeiros envolvidos na gestão de enfermagem sobre a tecnovigilância à luz da segurança do paciente. **Método:** Estudo descritivo, com abordagem qualitativa, realizada com enfermeiros gestores lotados em um hospital referência em trauma de Pernambuco. Os dados foram coletados por meio de entrevista semi estruturada de abril à maio de 2020 e analisados por meio da técnica de análise de conteúdos de Bardin. **Resultado:** A análise levou ao surgimento de duas categorias temáticas: “Ações de cuidado com o equipamento e sua relação no cuidar do paciente” e “Uso e manuseio de equipamentos pela equipe de enfermagem e suas consequências na segurança do paciente”. **Conclusão:** Evidenciou-se que os gestores demonstram entendimento acerca da importância do desenvolvimento de ações voltadas a tecnovigilância, como também de sua influência frente à equipe de enfermagem na promoção de uma assistência mais segura e de qualidade nas instituições de saúde.

Descritores: Tecnologia Biomédica; Segurança do paciente; Recursos humanos de Enfermagem no Hospital; Serviço Hospitalar de Enfermagem; Enfermagem.

Introdução

A implantação de novas tecnologias no meio hospitalar cresce constantemente, sendo resultado dos mais diversos avanços alcançados nas últimas décadas, desse modo, os gestores hospitalares se deparam com novos desafios advindos de suas propostas inovadoras frente à assistência oferecida aos clientes. Entende-se por tecnovigilância “o conjunto de medidas preventivas e corretivas adotadas por instituições clínicas nos diferentes processos de gestão de tecnologias biomédicas, a fim de minimizar os riscos associados ao uso de tais tecnologias”⁽¹⁾.

Conforme evoluímos tecnologicamente, aumentam as exigências para obtenção de maior segurança na utilização de equipamentos nos ambientes hospitalares, tornando-se necessário o uso racional das tecnologias em saúde e a capacitação dos profissionais para seu manuseio, sabendo que a assistência prestada pelo profissional de enfermagem requer conhecimentos e habilidades para

implementação da tecnologia juntamente à terapêutica adotada, que contribui para obtenção de uma prática efetiva pautada em bases científicas consolidadas ⁽²⁾.

É necessário que as instituições hospitalares disponham de uma boa gestão em todos os âmbitos e complexidades do atendimento, não sendo diferente com relação à tecnovigilância, pois a falta de metodologias para gerenciar, identificar, avaliar e controlar os riscos com equipamentos médicos hospitalares podem ocasionar severos e irreversíveis danos ao paciente.

O uso de equipamentos e materiais na assistência de enfermagem contribui substancialmente para os cuidados, o tratamento e a recuperação dos pacientes hospitalizados, porém, também representa riscos quando utilizados incorretamente, desrespeitando as especificações e/ou manutenções preventivas recomendadas ⁽³⁾.

O desconhecimento acerca dessas medidas pelos gestores de enfermagem pode refletir em falhas diretas na assistência, contribuindo para criação de um ambiente propício para ocorrência de eventos adversos, porém, entende-se que uma gestão do cuidado bem estruturada dispõe de estratégias que visem a melhoria na qualidade do serviço prestado e proporciona boas condições de segurança para os pacientes e demais profissionais que compõem a equipe da instituição hospitalar ⁽⁴⁾.

Compreendendo que a segurança do paciente é um dos principais atributos de qualidade da assistência em esfera mundial, e sendo de grande importância na diminuição de agravos e riscos, os gestores de enfermagem devem pautar suas ações tanto no uso racional das tecnologias em saúde, como na busca ativa e notificação de eventos adversos, sendo esses base para desenvolvimento de ações de prevenção e correção visando a diminuição de danos ao paciente advindos da utilização de tais equipamentos, assim como a melhoria da assistência ofertada. Percebe-se a importância de explorar a temática, tendo em vista a escassez de estudos concernentes na literatura, e sua relevância como proposta inovadora de pesquisa no contexto hospitalar ⁽⁵⁾. Nesse sentido, o objetivo deste estudo é descrever a percepção de enfermeiros envolvidos na gestão de enfermagem sobre a tecnovigilância à luz da segurança do paciente.

Métodos

Trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa realizado com gestores de Enfermagem que atuam em um hospital referência em trauma no interior de Pernambuco.

Participaram da pesquisa 05 (cinco) Enfermeiros que ocupavam cargo de gestão hospitalar (gerentes, coordenadores e supervisores). Foram incluídos na pesquisa enfermeiros envolvidos na gestão hospitalar com mais de um ano na função e excluídos enfermeiros envolvidos na gestão em outra instituição hospitalar. A seleção dos participantes se deu a partir do critério de saturação

amostral. A delimitação do número de entrevistados ocorreu quando o conteúdo foi suficiente para permitir o aprofundamento, a abrangência e a diversidade do processo de compreensão do tema estudado.

Para coleta dos relatos dos participantes foi solicitado à diretoria do Hospital agendamento de reunião com os profissionais elegíveis para o estudo sendo elucidados os objetivos da pesquisa e promovida aproximação com os pesquisadores. Nesta oportunidade foram coletados os dados de identificação e as assinaturas dos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), sendo agendados os dias para realização das entrevistas. Em virtude do isolamento social definido pelo Ministério da Saúde do Brasil dentre as diversas ações de prevenção e controle à pandemia do Corona vírus (COVID-19) foi impossibilitada a coleta dos dados de forma presencial, sendo realizado contato telefônico posterior e enviado formulário online (*Google Forms*) via aplicativo de comunicação remota (*WhatsApp*) com as questões referentes ao instrumento de pesquisa. Estas adaptações foram comunicadas aos participantes e foi resguardado o direito de se desligar da pesquisa sem ônus pessoal mediante a sua não participação.

Os dados foram coletados utilizando entrevista semi estruturada dividida em duas partes: na primeira foram levantadas questões sociodemográficas para caracterização do perfil dos gestores e na segunda questões abertas relacionadas aos objetivos propostos pelo estudo, sendo: 1- Qual a importância da vigilância dos equipamentos hospitalares para segurança do paciente?; 2- Quais as ações desenvolvidas no seu serviço para garantir segurança no uso dos equipamentos hospitalares?; 3- Na sua opinião, de que forma o manuseio destes equipamentos podem interferir na assistência segura ao paciente?

À medida que os participantes respondiam ao questionário, fazia-se o agrupamento das respostas, até não serem observadas diferentes concepções que pudessem acrescentar novas inferências, a ponto de permitir inovações nas unidades de registro. Após todo o processo de organização das respostas, ocorreu a leitura crítica das informações sobre a percepção dos gestores de enfermagem acerca da tecnovigilância e sua implicação na segurança do paciente. Os participantes foram identificados com a letra “G”, seguida de um número cardinal, relativo à ordem de recebimento das respostas, com o propósito de preservar o anonimato.

Para análise dos dados utilizou-se a técnica de Análise de Conteúdo de Bardin, onde foram desenvolvidas as suas três fases fundamentais: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados obtidos (inferência e interpretação). Das respostas foram realizados recortes em unidades de significado, por meio de análise e seleção dos fragmentos dos relatos que expressavam a percepção dos gestores de enfermagem. Após a identificação, as unidades de significado foram reunidas ordenadamente, para possibilitar a representatividade, abrangência e diversidade no processo de compreensão do objeto em estudo. A última etapa, a da inferência, possibilitou o

tratamento e a interpretação dos resultados. Após a análise, emergiram duas categorias temáticas, a saber: Ações de cuidado com o equipamento e sua relação no cuidar do paciente e Uso e manuseio de equipamentos pela equipe de enfermagem e suas consequências na segurança do paciente.

A pesquisa foi desenvolvida após apreciação e aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Associação Caruaruense de Ensino Superior (ASCES - UNITA) sob Parecer nº 2.492.773 atendendo às normas de pesquisa envolvendo seres humanos, conforme a Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. Todos os participantes foram esclarecidos sobre o estudo e assinaram TCLE, sendo informados sobre as medidas para assegurar o anonimato e a confidencialidade sobre a origem dos dados obtidos. A coleta de dados ocorreu entre os meses de abril e maio de 2020.

Resultados

Participaram do estudo 5 enfermeiros, sendo 4 do sexo feminino e 1 do sexo masculino tendo a faixa etária de 35 a 50 anos. Os profissionais participantes ocupavam cargos de gestão de enfermagem, sendo 1 coordenador e 4 supervisores, todos estavam na profissão há mais de 10 anos, mas o tempo na área da gestão variou entre 2 e mais de 10 anos.

As categorias emergiram do núcleo de sentido dos relatos na análise e explicam a percepção de enfermeiros gestores sobre a tecnovigilância à luz da segurança do paciente.

Categoria 1 - Uso e manuseio de equipamentos pela equipe de enfermagem e suas consequências na segurança do paciente.

Esta categoria expressa a visão de gestores de enfermagem acerca do papel do enfermeiro para o funcionamento do serviço e a gestão do cuidado com os equipamentos hospitalares, abrangendo aspectos fundamentais para a segurança do paciente.

Equipamentos hospitalares precisam de qualidade, e cuidados no seu manuseio, para garantir uma boa assistência. (G1).

Acredito que educação continuada para manusear equipamentos e manutenção são ações imprescindíveis, mas infelizmente isso não é uma prática comum no serviço. (G2).

Evitar que no momento do uso ocorra falhas e comprometa a assistência prestada ao paciente. O paciente precisa ter a garantia de uma assistência de qualidade. (G3).

A vigilância dos equipamentos é de extrema importância para a segurança na assistência e prevenção de eventos adversos aos pacientes tendo em vista que tais equipamentos são utilizados nos processos assistenciais.(G5).

Categoria 2 - Ações de cuidado com o equipamento e sua relação no cuidar do paciente.

Nesta categoria, as unidades de contexto revelam que o desenvolvimento de ações relacionados ao uso de equipamentos hospitalares, visando a minimização de riscos através da vigilância, manutenção e treinamento dos profissionais refletem em uma assistência segura.

A vigilância se faz necessária para evitar ou minimizar erros que comprometam a assistência. (G2).

De suma importância, tendo em vista que os equipamentos estão envolvidos diretamente na manutenção da vida e saúde de pacientes. Não ter vigilância nos equipamentos é negligenciar vidas. (G4).

A equipe deve ser treinada para o uso de cada equipamento e a educação continuada nesse sentido faz com que o manuseio seja realizado da maneira mais responsável e segura possível, do contrário a assistência segura do paciente será posta em risco. (G4)

De forma direta pelo mau uso ou falta de conhecimento no tocante à operacionalização e, de forma indireta pois se não há calibrações, manutenções preventivas e/ou corretivas não podemos assegurar a eficácia do equipamento, o que conseqüentemente poderá resultar em danos à segurança do paciente. (G5).

As ações são pontuais e mais sob forma corretiva. Infelizmente não se tem um cuidado no tocante a calibragem, bem como no investimento em manutenções preventivas do parque tecnológico pela engenharia clínica. (G5).

Discussão

Associada à assistência de enfermagem, a tecnovigilância exerce um compromisso direto com a garantia de segurança ao paciente, através da utilização de métodos de contenção de riscos relacionados à prática profissional e aos aparatos utilizados na dinâmica assistencial. Com a constante implementação de dispositivos tecnológicos em saúde, torna-se essencial o gerenciamento de riscos e desenvolvimento de uma organização sistematizada para monitoramento de eventos adversos, assim como para elaboração de ações de controle e eliminação de danos⁽⁶⁾.

A maioria dos relatos supracitados evidenciam que a vigilância dos equipamentos é uma medida muito importante para uma assistência segura, desta forma existem dispositivos normativos legais que regulam a utilização e vigilância dos aparatos tecnológicos presentes nas instituições de saúde, a RDC N° 67/2009, dispõe acerca dos requisitos gerais de tecnovigilância a serem adotados por todos os detentores de registro de produtos para a saúde sediados em território nacional, norteando os profissionais quanto aos padrões de cuidados com equipamentos hospitalares, manipulação, notificações e gerenciamento de riscos. Além disso, determina como encargo a

elaboração de protocolos, desenvolvimento de atividades de educação permanente e documentação de queixas e/ou eventos adversos ocorridos^(6,7).

Evidenciou-se nos relatos que a minimização de falhas e o cuidado durante o manuseio dos equipamentos contribuem na garantia de uma assistência de qualidade, evitando o comprometimento da evolução clínica. Entende-se que as instituições são direcionadas à criação de um sistema fortalecido onde os profissionais além de realizarem o uso dos equipamentos, são capazes de observar a interferência de sua finalidade no momento assistencial. A RDC nº 36/2013 dispõe a respeito de ações para segurança do paciente, dentre elas a criação dos Núcleos de Segurança do Paciente (NSP) nas instituições hospitalares, tais núcleos são a principal forma de colaboração para fortalecimento das intervenções voltadas a segurança do paciente, devido a seus princípios normativos que visam a melhoria contínua do processo assistencial e uso de equipamentos hospitalares, assim como a articulação e integração de processos de gestão de riscos e disseminação da cultura de boas práticas nos serviços, de forma a viabilizar a diminuição de riscos provenientes do uso de tais tecnologias e eventualmente uma assistência mais segura e de qualidade⁽⁸⁾.

A qualidade, de acordo com a Organização Mundial da Saúde é definida como "um conjunto de elementos que incluem: um alto grau de competência profissional, a eficiência na utilização dos recursos, um mínimo de riscos, um alto grau de satisfação dos pacientes e um efeito favorável na saúde". A qualidade dos produtos disponíveis em uma instituição está diretamente ligada ao processo de aquisição e uso destes materiais. Então existe a necessidade de planejamento, execução e controle, em condições mais eficientes e econômicas da compra até a entrega do produto, pois a administração destes recursos tem sido preocupante para as organizações de saúde, tanto no setor público, quanto no privado que fazem parte da rede complementar do Sistema Único de Saúde (SUS). É de suma importância o conhecimento sobre o processo de gestão e uso de materiais médico-hospitalares, haja vista esse processo influenciar de forma significativa o trabalho dos profissionais que atuam direta ou indiretamente na assistência à saúde. A falta de interação entre os setores responsáveis por este processo acaba por prejudicar o resultado final e desta maneira, compromete-se a qualidade da assistência^(9,10).

Os avanços tecnológicos têm impulsionado o aumento constante da complexidade assistencial, exigindo um nível de atenção cada vez mais elevado, por parte dos profissionais de saúde, criando uma demanda crescente por recursos materiais. A atuação dos gestores de enfermagem, na administração destes recursos, constitui-se uma conquista nas esferas para tomada de decisão, destacando a importância do seu papel na dimensão técnico-administrativa inerente ao processo do cuidado e gerência. Torna-se necessário viabilizar uma assistência de forma mais segura que promova a diminuição dos riscos para o paciente, através da elaboração de estratégias

com base nas exigências normativas e regulamentadoras, para favorecer a minimização de erros, bem como promover ações de educação continuada para sua equipe, visto que estas ações, sob a ótica dos gestores entrevistados, empenham um importante papel na prática de uma assistência mais responsável e segura, que possibilita a prevenção de danos relacionados ao manuseio incorreto dos equipamentos durante os cuidados realizados ⁽¹¹⁾.

Os equipamentos e dispositivos para a saúde podem representar uma fonte de risco para a ocorrência de erros. A variedade de dispositivos, de fabricantes, de especificações técnicas do funcionamento de cada equipamento confere complexidade ao ambiente de cuidado em saúde e exige do trabalhador uma grande quantidade de conhecimentos e atenção ao operar os equipamentos. O risco está presente em decorrência da interação do homem com produtos, ferramentas, processos e procedimentos no ambiente clínico.

Alguns profissionais consideraram de extrema importância a relação do manuseio dos equipamentos associado à segurança do paciente, levando esse aspecto em conta, percebe-se que uma bomba de infusão inadequadamente programada, por exemplo, onde a infusão ocorrerá numa velocidade superior ou inferior ao volume/hora prescrito ou um aparelho de ventilação mecânica que não ofereça precisão no funcionamento podem igualmente provocar eventos adversos no paciente, demonstrando uma assistência de enfermagem falha ou ineficaz, visto que as necessidades do paciente, não relacionam-se apenas ao seu estado de saúde, mas inclui também a garantia do funcionamento de todos os equipamentos que auxiliam o momento de internação e melhora do quadro clínico ⁽¹²⁾.

Para que se alcance um cenário de segurança é necessário que os serviços adotem um comportamento de aprendizagem contínua, onde a notificação dos eventos, a análise de suas causas e uma gestão presente atuem como elementos disparadores de melhoria dos processos assistenciais de forma a evitar a recorrência das situações indesejadas e de danos aos pacientes ⁽¹³⁾.

Como expresso no discurso dos gestores, observa-se que existe a necessidade de manutenção constante desses equipamentos de modo a prevenir e corrigir falhas que possam levar a sua ineficácia, conforme estabelece a RDC de nº 02/2010, destacando os critérios mínimos a serem seguidos pelos estabelecimentos de saúde, para o gerenciamento das tecnologias utilizadas na prestação de serviços, que devem garantir a sua rastreabilidade, qualidade, eficácia, efetividade e segurança e, no que couber, desempenho, desde a entrada no estabelecimento de saúde até seu destino final, incluindo o planejamento dos recursos físicos, materiais e humanos, bem como a capacitação dos profissionais envolvidos no processo destes ⁽¹⁴⁾.

A inserção de novas tecnologia causa grande preocupação na gestão hospitalar, pois ela pode refletir em grandes benefícios, aumentando a expectativa e qualidade de vida da população, mas também pode ocasionar inúmeros problemas organizacionais, tais como: falta de planejamento

local para sua incorporação, pouca capacitação, custos elevados, qualidade insatisfatória, que refletirão severamente no ambiente organizacional hospitalar e conseqüentemente na assistência segura ao paciente ⁽¹⁵⁾.

No que tange à assistência ofertada por profissionais de saúde a RDC nº 02/2010 é clara quando diz que: O estabelecimento de saúde deve possuir, para execução das atividades de gerenciamento de tecnologias em saúde, normas e rotinas técnicas de procedimentos padronizadas, atualizadas, registradas e acessíveis aos profissionais envolvidos, para cada etapa do gerenciamento, ou seja, devem ser descritos de forma clara e concisa evitando que cada profissional compreenda a sua maneira, acarretando em danos ao paciente ⁽¹⁴⁾.

Conclusão

Constatou-se que o enfermeiro envolvido na gestão é peça fundamental no êxito de uma assistência humanizada e livre de danos, sendo incontestável a importância de sua contribuição no que tange aos aspectos mencionados. É inegável que os equipamentos hospitalares são necessários para o bom funcionamento do hospital e sua gestão deve ser compartilhada com a equipe de enfermagem, pois os profissionais enfermeiros e a equipe técnica estão diretamente envolvidos no manuseio e gerenciamento destes equipamentos.

Deste modo observamos a necessidade da remodelação das ações desenvolvidas pelos gestores de enfermagem, pois subentende-se que os materiais devem ser sempre utilizados para favorecer maior eficácia à condição clínica do paciente. Consideramos limitações para esse estudo a escassez de artigos envolvendo a temática em questão, assim como a baixa adesão dos enfermeiros a participar da pesquisa via formulário *online*. É importante levar em consideração que foi exposta uma realidade do cenário atual dos serviços de saúde e que apresentaram-se um grupo pequeno de profissionais, levando a entender que buscas mais aprofundadas devem ser feitas acerca da percepção desses profissionais.

Percebe-se dessa forma, a necessidade dos profissionais se aprimorarem na busca em ofertar uma assistência segura aos pacientes através de atualizações e cumprimento de protocolos dispostos acerca do manuseio e/ou conduta correta sobre os equipamentos, sendo assim essencial a ação conjunta da equipe de linha de frente e gestores para promover a segurança do paciente durante o período que este estiver sob cuidados em instituições de saúde.

Referências

1- Sanchez, A.M. et al. Tecnologia e gerenciamento de riscos como ferramentas para melhorar a segurança do paciente nas instituições de cuidados de saúde da colômbia. Rev. ing. biomed [Internet]. Jun de 2017. [Acesso em 21 de Abril de 2020]. 11 (2): 57-64. Disponível em:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-97622017000100008&lng=en&nrm=iso

2- Castilho, V, Gonçalves, V. L. M. Gerenciamento de Recursos Materiais. In: Kurcgant P. (Coord.) Gerenciamento em Enfermagem. Rio de Janeiro, Guanabara Koogan, 2005, p.157-170.

3- Xelegati R, Gabriel CS, Dessote CM, et al. Eventos adversos relacionados ao uso de equipamentos e materiais na assistência de enfermagem a pacientes hospitalizados. Revista Escola de enfermagem da USP [Internet]. Fev de 2019. [Acesso em 21 de Abril de 2020]. 53 (03):503 Disponível em: http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342019000100470

4- Milagres, LM. Gestão de riscos para segurança do paciente: o enfermeiro e a notificação dos eventos adversos. 2015. 100f. Dissertação de mestrado - Universidade Federal de Juiz de Fora. Minas Gerais, 2015.

5- Silva, A.T. et al. Assistência de enfermagem e o enfoque da segurança do paciente no cenário brasileiro. Saúde Debate [Internet]. Rio de Janeiro. [Acesso em 5 fev de 2019] 40 (111):292-301, out-dez 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v40n111/0103-1104-sdeb-40-111-0292.pdf>.

6- Oliveira DA, Silva MS, Medeiros RR et all. Enfermagem e tecnovigilância na assistência segura. Revista visa em debate [internet]. 12 Fev de 2019 [Acesso em 07 de maio de 2020] 7(1):48-5 Disponível em: <https://visaemdebate.incqs.fiocruz.br/index.php/visaemdebate/article/view/1171>

7- Ministério da Saúde. Resolução da Diretoria Colegiada n 67. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Brasil, 2009. Disponível em: http://www.sbpc.org.br/upload/conteudo/anvisa_rdc_67_2009.pdf

8- Ministério da Saúde. Resolução da Diretoria Colegiada n 36. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Brasil, 2013. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html

9- Françolin L, Gabriel CS, Bernardes A et all. Gerenciamento da segurança do paciente sob a ótica dos enfermeiros. Revista da Escola de Enfermagem da USP [internet]. 30 Nov 2014 [Acesso em 02 de maio de 2020] 49(2):277-283 Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v49n2/pt_0080-6234-reeusp-49-02-0277.pdf

10- Amorim AS, Junior VLP, Shimizu HE. O desafio da gestão de equipamentos médico-hospitalares no Sistema Único de Saúde. Revista saúde em debate [internet]. Jun 2015 [acesso em 07 de maio 2020] 39 (105) Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/sdeb/2015.v39n105/350-362/>

11- Garcia SD, Haddad MCL, Dellaroza MSG, Costa DB, Miranda JM. Gestão de material médico-hospitalar e o processo de trabalho em um hospital público. Revista Brasileira de enfermagem [internet]. Mar/abr 2012 [acesso em 08 de maio de 2020] vol.65 no.2 Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003471672012000200021&script=sci_arttext&tlng=pt

12- Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária Assistência Segura: Uma Reflexão Teórica Aplicada à Prática Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília: Anvisa, 2017.

13- Ministério da Saúde. Resolução da Diretoria Colegiada n 02. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Brasil, 2013. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2010/res0002_25_01_2010.html

14- Arantes ACQ. Segurança do Paciente. Revista do Conselho Nacional de Secretários de Saúde [internet]. Jan/Fev/Mar 2018 [acesso em 07 de maio de 2020] ano VIII, número 26 Disponível em: http://www.conass.org.br/biblioteca/pdf/revistaconsensus_26.pdf