

| | | | |
|---------------------|---|----------------------------|-----------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.UGQSP.010 – Página 1/3 | |
| Título do Documento | FLUXO DE ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO PELO EVENTO ADVERSO | Emissão: 10/07/2025 | Próxima revisão: 10/07/2027 |
| | | Versão: 01 | |

1. OBJETIVO

- Estabelecer o fluxo institucional para o acolhimento, encaminhamento e acompanhamento do profissional de saúde envolvido em evento adverso, também denominado como “segunda vítima”, no Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados (HU-UFGD), visando minimizar o sofrimento emocional, prevenir danos psíquicos e promover a recuperação do bem-estar no ambiente de trabalho.

2. CRITÉRIOS DE INCLUSÃO

Este procedimento aplica-se a todos os profissionais de saúde atuantes no HU-UFGD, que direta ou indiretamente estiveram envolvidos em eventos adversos, e que demonstrem sinais de sofrimento psicológico ou físico ocasionados ou agravados pelo incidente.

3. MATERIAL

- Computador com acesso à internet – Formulário de Atendimento.

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

4.1 Fluxo de atendimento

- **Identificação da Situação:** Percepção, pela chefia imediata ou pelo profissional da Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente – UGQSP, de que o profissional envolvido em determinado evento adverso, geralmente com dano grave ou óbito, apresenta sinais de sofrimento emocional ou físico pela situação ocasionada. Esses sinais e sintomas podem ser manifestados por:
 - ❖ Ansiedade;
 - ❖ Indiferença;
 - ❖ Medo;
 - ❖ Frustração;
 - ❖ Dor e remorso;

| | | | |
|---------------------|--|----------------------------|-----------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.UGQSP.010 – Página 2/3 | |
| Título do Documento | FLUXO DE ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO PELO EVENTO ADVERSO | Emissão: 10/07/2025 | Próxima revisão: 10/07/2027 |
| | | Versão: 01 | |

- ❖ Raiva e irritabilidade;
- ❖ Depressão ou tristeza extrema;
- ❖ Insegurança profissional;
- ❖ Isolamento social;
- ❖ Déficit de concentração;
- ❖ Distúrbios do sono e/ou alimentares;
- ❖ Diarreia, náuseas e/ou êmese;
- ❖ Tensão muscular e/ou taquicardia;
- ❖ Cefaleia, fadiga e/ou tensão muscular;
- ❖ Desconforto ou aversão ao retornar ao trabalho, entre outros.

- **Abordagem Inicial:** A chefia e/ou profissional da UGQSP realiza abordagem empática, sigilosa e respeitosa com o profissional, validando seus sentimentos e propondo apoio.
- **Encaminhamento ao Projeto Acolhe:** Com anuência do profissional, é realizado o encaminhamento, presencial ou por telefone, do profissional para o Projeto Acolhe da instituição para a escuta do colaborador.
- **Acolhimento Psicológico:** Psicologia Organizacional realiza escuta qualificada, avaliação do impacto emocional e orientações iniciais, registrando o atendimento na ficha do profissional.
- **Acompanhamento e Monitoramento:** Se necessário, são agendadas sessões de acompanhamento psicológico ou encaminhamento externo.
- **Retorno à chefia:** O serviço de psicologia orienta a chefia do colaborador quando forem necessárias condutas de apoio e acolhimento no ambiente de trabalho, sem acesso ao conteúdo terapêutico do colaborador.

4.2 Observações importantes

- O atendimento ao profissional envolvido em evento adverso é confidencial, voluntário e livre de julgamento.
- A instituição reconhece que o sofrimento do profissional não caracteriza falha ou incapacidade, e sim um aspecto humano da prática em saúde.
- A adesão ao fluxo é essencial para a promoção de uma cultura justa, de aprendizado e de cuidado com quem cuida.

| | | | |
|---------------------|--|----------------------------|-----------------------------|
| Tipo do Documento | PROCEDIMENTO / ROTINA | POP.UGQSP.010 – Página 3/3 | |
| Título do Documento | FLUXO DE ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL EM SITUAÇÃO DE SOFRIMENTO PELO EVENTO ADVERSO | Emissão: 10/07/2025 | Próxima revisão: 10/07/2027 |
| | | Versão: 01 | |

5. REFERÊNCIAS

Elizabeth Marran J. **Supporting staff who are second victims after adverse healthcare events.** Nurs Manag (Harrow). 2019 Dec 2;26(6):36-43. doi: 10.7748/nm.2019.e1872. Epub 2019 Nov 22. PMID: 31777240. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31777240/>. Acesso em: 28 maio 2025.

HOSPITAL ISRAELITA ALBERT EINSTEIN. **Segunda vítima: fluxo com atendimento emergencial.** São Paulo: Hospital Israelita Albert Einstein, 2024. Disponível em: <<https://medicalsuite.einstein.br/pratica-medica/Pathways/Segunda-Vitima-fluxo-com-atendimento-emergencial.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2025.

SANTOS, V. C. dos; SOUSA, M. R. de; LIMA, T. S. de; OLIVEIRA, A. F. de; SILVA, J. P. da. **Atenção à saúde do trabalhador: o cuidado com a segunda vítima de eventos adversos.** Visa em Debate, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 1–10, 2021. Disponível em: <<https://visaemdebate.incqs.fiocruz.br/index.php/visaemdebate/article/view/1976/1435>>. Acesso em: 28 maio 2025.

6. HISTÓRICO DE REVISÃO

| VERSÃO | DATA | DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO |
|--------|------------|------------------------|
| 01 | 28/05/2025 | Elaboração do POP. |

| | |
|--|------------------|
| Elaboração Graciela Mendonça dos Santos Bet – Chefe da UGQSP | Data: 28/05/2025 |
| Análise Flávio Felipe Soares da Silva – Chefe da USOST | Data: 24/06/2025 |
| Validação Fuad Fayez Mahmoud – Chefe do STGQ | Data: 08/07/2025 |
| Aprovação Colegiado Executivo | Data: 10/07/2025 |

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.007364/2025-23.