COMO ESTABELECER RELAÇÃO DE CONFIANÇA NAS EQUIPES POR MEIO DA GOVERNANÇA CLÍNICA?

INTEGRANDO
INTELIGÊNCIAS NA
GESTÃO DA SAÚDE
15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

Eloiza Quintela
Gestora Médica no Grupo Chavantes
Governança Clínica na Mitri Saúde - SP

OBJETIVOS:

- Compreender o conceito **de Governança Clínica.**
- Discutir a **importância da confiança** nos processos clínicos.
- Apresentar estratégias para **conquistar e manter a confiança** entre **profissionais, pacientes** e **gestores.**

GOVERNANÇA CLÍNICA

Sistema organizacional que **assegura padrões elevados** de cuidado.

Estrutura que promove **melhoria contínua da qualidade** e segurança.

Baseia-se em **evidências, responsabilidade, participação** e **transparência.**

7 PILARES DA GOVERNANÇA CLÍNICA

INTEGRANDO
INTELIGÊNCIAS NA
GESTÃO DA SAÚDE
15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

1. EFETIVIDADE CLÍNICA
2. AUDITORIA E MELHORIA CONTÍNUA
3. GESTÃO DE RISCO
4. USO DA INFORMAÇÃO
5. EDUCAÇÃO E CAPACITAÇÃO
6. GESTÃO DE PESSOAS
7. ENVOLVIMENTO DOS PACIENTES E PÚBLICO

COMO ESTABELECER RELAÇÃO DE CONFIANÇA NAS EQUIPES POR MEIO DA GOVERNANÇA CLÍNICA

Na área da saúde, a confiança pode ser a linha que separa o erro da excelência, o silêncio da denúncia, o desânimo do engajamento.

Mais do que um modelo de gestão, a Governança Clínica é uma filosofia que une técnica, transparência e cultura. **E é isso que muda tudo!**

ANADEM -Sociedade Brasileira de Direito Médico e Bioética.

COMO ESTABELECER RELAÇÃO DE CONFIANÇA NAS EQUIPES POR MEIO DA GOVERNANÇA CLÍNICA

Governança clínica é a **estrutura organizacional que garante qualidade e segurança na assistência.** Não só indicadores. Envolve responsabilidade, melhoria contínua, escuta e cultura.

Na prática, **é o que nos permite tomar decisões clínicas com respaldo,** prevenir falhas, identificar riscos e manter o foco no paciente com ética, com rigor e com humanidade.

A Polissemia da Governança Clínica: uma revisão da literatura. Ciênc. saúde coletiva 20 (8) Ago 2015-

A IMPORTÂNCIA
DA CONFIANÇA

DADOS E EVIDÊNCIAS SOBRE CONFIANÇA NAS EQUIPES DE SAÚDE

- Ambientes com alta confiança apresentam “50% menos eventos adversos relacionados à assistência”. *(IHI)*

- “80% dos eventos adversos graves” decorrem de falhas de comunicação entre profissionais. *(The Joint Commission)*

Implementando a governança clínica: transformando a visão em realidade: Aidan halligan, Liam Donaldson: BMJ,9 de junho de 2001;322(7299):1413–1417.

A IMPORTÂNCIA
DA CONFIANÇA

DADOS E EVIDÊNCIAS SOBRE CONFIANÇA NAS EQUIPES DE SAÚDE

- Hospitais com governança clínica ativa **reduziram em até "16% a mortalidade hospitalar".** *(NHS)*

- Equipes com **"alta segurança psicológica"** têm desempenho superior — mais que conhecimento técnico. *(Google - Project Aristotle)*

Implementando a governança clínica: transformando a visão em realidade: Aidan halligan, Liam Donaldson: BMJ,9 de junho de 2001;322(7299):1413–1417.

A IMPORTÂNCIA
DA CONFIANÇA

INTEGRANDO
INTELIGÊNCIAS NA
GESTÃO DA SAÚDE
15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

DADOS E EVIDÊNCIAS SOBRE CONFIANÇA NAS EQUIPES DE SAÚDE

- Ambientes tóxicos **aumentam em "30% os erros evitáveis".** *(BMJ Quality & Safety)*
- **Confiança é o ativo invisível** que determina o sucesso ou o fracasso de uma equipe.
- Profissionais que confiam em seus líderes têm **"74% menos estresse e 50% mais produtividade".** *(HBR, 2017)*

Implementando a governança clínica: transformando a visão em realidade: Aidan halligan, Liam Donaldson: BMJ,9 de junho de 2001;322(7299):1413–1417.

OS 3 PILARES
DA CONFIANÇA

INTEGRANDO
INTELIGÊNCIAS NA
GESTÃO DA SAÚDE
15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

COMPETÊNCIA
SABER FAZER BEM FEITO

INTEGRIDADE
SER COERENTE, ÉTICO

INTENÇÃO
MOSTRAR QUE VOCÊ
SE IMPORTA DE VERDADE

Quando esses três elementos estão presentes, **a confiança cresce,** e com ela, **crescem a segurança, a inovação** e **a performance.**

FORTUNE, T.; CONNOR, E. O.; DONALDSON, B. Guidance on Designing Healthcare External Evaluation Programmes including Accreditation. Dublin: ISQua Acreditation, 2015

CONSTRUINDO CONFIANÇA

- LIDERANÇA ÉTICA E TRANSPARENTE
- COMUNICAÇÃO ABERTA E CONSISTENTE
- PARTICIPAÇÃO ATIVA DOS PROFISSIONAIS E USUÁRIOS
- RESPONSABILIZAÇÃO SEM PUNIÇÃO – CULTURA JUSTA

FORTUNE, T.; CONNOR, E. O.; DONALDSON, B. Guidance on Designing Healthcare External Evaluation Programmes including Accreditation. Dublin: ISQua Acreditation, 2015

RISCOS DA FALTA DE CONFIANÇA

INTEGRANDO
INTELIGÊNCIAS NA
GESTÃO DA SAÚDE
15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

- **BAIXA ADESÃO A PROTOCOLOS**
- **RESISTÊNCIA À CULTURA DE SEGURANÇA**
- **AMBIENTE HOSTIL E SILENCIAMENTO DE ERROS**
- **PERDA DE CREDIBILIDADE INSTITUCIONAL**

FORTUNE, T.; CONNOR, E. O.; DONALDSON, B. Guidance on Designing Healthcare External Evaluation Programmes including Accreditation. Dublin: ISQua Acreditation, 2015

ESTRATÉGIAS PRÁTICAS

- RODAS DE CONVERSA INTERPROFISSIONAIS
- FEEDBACK CONTÍNUO E BIDIRECIONAL
- INDICADORES TRANSPARENTES DE DESEMPENHO
- POLÍTICAS DE APOIO AO BEM-ESTAR DO PROFISSIONAL

COMO A GOVERNANÇA CLÍNICA FORTALECE A CONFIANÇA

- Transparência e segurança psicológica: **erro é aprendizado, não punição**
- Protocolos com escuta ativa: **quem participa, adere**
- Liderança presente e exemplar: **exemplo é liderança**
- Feedback estruturado: **constante, claro e construtivo**

IOM – INSTITUTE OF MEDICINE. Committee on Quality Health Care in America. Crossing the quality chasm: a new health system for the 21st Century. Washington: National Academies Press, 2001.

ERROS QUE COMPROMETEM A CONFIANÇA

- Falta de coerência entre discurso e prática
- Repressão ao erro
- Silos entre gestão e assistência
- Falta de reconhecimento e escuta

TUDO ISSO DESTRÓI PONTES E CRIA MUROS

Governação Clínica: Promoção da qualidade nas práticas clínicas I. Zangão, Maria Otília Brites, Bilro, Paula Cristina Vaqueirinho,2022. DOI: 10.22533/at.ed.481221808

4 PILARES DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA *(CNV)*

1. OBSERVAÇÃO
Observar sem julgamentos

2. SENTIMENTOS
Identificar sentimentos, Expressar sentimentos, trazendo vulnerabilidade

3. NECESSIDADES
Reconhecer necessidades – Compreender que todas as pessoas têm as mesmas necessidades

4. PEDIDOS
Fazer pedidos claros. Expressar como gostaríamos de atender nossas necessidades

---

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação Não-Violenta. São Paulo: Agora, 2006.

BENEFÍCIOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA *(CNV)*

- Promover a empatia
- Construir ambientes mais acolhedores
- Mediação e resolução pacífica de conflitos
- Reduzir agressões (verbais e físicas)
- Promover e manter relacionamentos saudáveis
- Fortalecer uma cultura baseada na parceria e trabalho em equipe

---

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação Não-Violenta. São Paulo: Agora, 2006

CAMINHOS PRÁTICOS PARA MÉDICOS E GESTORES

- CRIAR COMITÊS CLÍNICOS PARTICIPATIVOS
- REALIZAR ROUNDS DE SEGURANÇA
- PROTOCOLOS COCRIADOS, CERTIFICAÇOES HOSPITALARES (ONA, JC)
- TREINAMENTO EM LIDERANÇA E CNV (COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA)
- AVALIAÇÕES 360° E ESCUTA ESTRUTURADA

CAMINHOS PRÁTICOS PARA MÉDICOS E GESTORES

- GOVERNANÇA CLÍNICA É MAIS QUE TÉCNICA: É RELACIONAMENTO.
- CONFIANÇA SE CONSTRÓI COM COERÊNCIA, ESCUTA E PARTICIPAÇÃO.
- A SEGURANÇA DO PACIENTE COMEÇA PELA SEGURANÇA INSTITUCIONAL.

RECEITA DO DIA:

INTEGRANDO
INTELIGÊNCIAS NA
GESTÃO DA SAÚDE
15-17 ABR | 2025
ROYAL PALM HALL, CAMPINAS (SP)

"A BOA MEDICINA **EXIGE MAIS DO QUE TÉCNICA. EXIGE EQUIPES QUE CONFIEM UMAS NAS OUTRAS E EM SEU LIDER"**

A SUA EQUIPE CONFIA EM VOCÊ?

“A CULTURA DO CUIDAR, O APRENDIZADO, A EDUCAÇÃO CONTINUADA DE NOSSOS PROFISSIONAIS E A ÂNSIA POR DIAS CADA VEZ MELHORES ESTÃO ENRAIZADOS, E OS AVANÇOS SERÃO CONSEQUÊNCIAS NATURAIS, ESPECIALMENTE PORQUE A DEDICAÇÃO E O AMOR AO TRABALHO TRAZEM RESULTADOS.
ESSA É A RECEITA MAIS INFALÍVEL QUE UM MÉDICO PODE PRESCREVER.”

ANIS GHATTÁS MITRI FILHO