

Capítulo 4

Identificação correta no cuidado à pessoa idosa institucionalizada

Irla Milena de Albuquerque Biegging, Mayara Priscilla Dantas Araújo, Paulo Henrique do Nascimento, José Felipe Costa da Silva, Adriana Catarina de Souza Oliveira, Gilson de Vasconcelos Torres, Vilani Medeiros de Araújo Nunes e Thaiza Teixeira Xavier Nobre.

APRESENTAÇÃO

Nos últimos anos, o mundo todo vem observando a tendência de envelhecimento da população. No Brasil, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) realizada no ano de 2018, o segmento populacional que mais aumenta é o de pessoas idosas, que manteve a tendência de envelhecimento dos últimos anos e ganhou 4,8 milhões de idosos desde 2012, superando a marca dos 30,2 milhões em 2017, com taxas de crescimento de mais de 4% ao ano para a década de 2012 a 2022, representando, no mesmo período, um incremento médio de mais de um milhão de pessoas idosas/ano. As projeções apontam que, em 2030, o número de pessoas idosas superará o de crianças e adolescentes de zero a 14 anos em aproximadamente 2,28 milhões. Em 2050, a população idosa representará cerca de 30% da população brasileira, enquanto as crianças e adolescentes, 14% (IBGE, 2018).

A pessoa idosa apresenta características peculiares quanto à apresentação, instalação e desfecho dos agravos em saúde, traduzidas pela maior vulnerabilidade a eventos adversos, necessitando de intervenções multidimensionais e multissetoriais com foco no cuidado (BRASIL, 2014). Diante desta maior vulnerabilidade e riscos de eventos adversos, alguns elementos compõem o constructo da temática da segurança do paciente e da complexidade dos processos de trabalho nas diversas instituições que prestam atendimento à população. A identificação do paciente é abrangente e de responsabilidade multidisciplinar, uma vez que envolve aspectos de estrutura, desenhos dos processos de trabalho, cultura organizacional, prática profissional e participação do usuário, e tem como norte minimizar riscos à saúde e como objetivo assegurar que receba a assistência correta.

No contexto das Instituições de Longa Permanência para Pessoas Idosas (ILPIs), o processo de identificação é essencial para garantir a segurança e a qualidade da assistência de saúde. Contudo, fatores culturais, organizacionais, materiais e humanos concorrem para sua não conformidade, induzindo a erros ou acarretando eventos adversos (TASE *et al.*, 2013).

Apesar de não ser caracterizada oficialmente como instituição de saúde no Brasil, as ILPIs oferecem atenção e assistência à saúde aos residentes que geralmente possuem muitas comorbidades. Torna-se importante o mapeamento dos riscos relacionados aos possíveis erros advindos do processo de identificação correta das pessoas idosas residentes com objetivo de verificar os fatores causais,

permitindo, dessa forma, propor ações de melhorias para reduzir os riscos e assim garantir uma assistência segura e de qualidade.

Em se tratando da população idosa residente em ILPIs, torna-se importante que na admissão e durante a assistência prestada diariamente devem ser conferidas e checadas cuidadosamente todas as informações referentes às medicações prescritas, alimentação, exames solicitados e todas as atividades que os residentes estarão participando dentro da instituição e até mesmo quando houver a necessidade de encaminhar para realizar exames fora da ILPI e antes de qualquer procedimento deverá ser realizada a checagem dos dados da pessoa idosa. Com essas medidas, a segurança dessas pessoas estará garantida e a experiência da qualidade da assistência se torna a melhor possível, minimizando as possibilidades de erros e danos à saúde.

CUIDADOS NA IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA IDOSA INSTITUCIONALIZADA

A identificação correta é o processo de combinar corretamente um indivíduo com as intervenções pretendidas e de comunicar informações sobre a sua identidade de forma precisa e confiável durante todo o processo de cuidado (ERCI, 2016). A identificação correta no cuidado à pessoa idosa não se limita ao ambiente hospitalar. Ela auxilia na redução de erros e danos na prestação de cuidados em todos os níveis de atenção.

Uma das principais razões pela importância da execução de uma identificação correta se dá pelos erros decorrentes de uma identificação incorreta, e estes serem evitáveis (ERCI, 2016). Além disso, a identificação incorreta da pessoa idosa pode afetar negativamente o tratamento ofertado e resultar em desfechos adversos, como o aumento da demanda por cuidados e gastos em saúde (RIPLINGER; PIERA-JIMÉNEZ; DOOLING, 2020).

A identificação correta deve ser realizada em todo atendimento em que as informações de um residente da ILPI for acessada ou registrada. Isso porque a ocorrência de erros na identificação do residente pode levar a intervenções errôneas, atrasos no tratamento, danos graves e até mesmo a morte (THE JOINT COMMISSION, 2018).

Sabendo que erros cometidos na identificação levam às falhas na segurança da pessoa idosa e reflete negativamente nos dos serviços ofertados, é preciso observar que, os fatores que contribuem para a identificação incorreta dessas pessoas incluem a duplicidade de prontuário, utilização de prontuário de pessoa com o nome semelhante e apenas a confirmação verbal dos dados da pessoa idosa (RIPLINGER; PIERA-JIMÉNEZ; DOOLING, 2020). Esses fatores podem fazer com que a pessoa idosa seja submetida a tratamentos que não correspondem a sua necessidade de saúde e, ao invés de melhorar sua qualidade de vida e saúde, piore-a.

A duplicidade das informações nas pastas ou fichas dos residentes é um ponto crucial a ser observado nas ILPIs. Devido a imprecisão e indisponibilidade de dados, a existência de registros duplicados de um mesmo residente pode levar a duplicidade de tratamentos e testes. Algumas razões para esse problema foram levantadas, como a falta de padronização de dados e o preenchimento incompleto das informações (JUST *et al.*, 2016), que afetam diretamente o cuidado direcionado às pessoas idosas.

Em ILPIs podem haver pontos críticos que dificultam a identificação correta da pessoa idosa. Fatores como pessoas com nomes, datas de nascimento e nome das mães similares, transcrição incorreta de nomes, ausência de padronização de identificação e identificação incompleta podem contribuir para identificação incorreta das pessoas idosas institucionalizadas (BRASIL, 2018). A padronização de protocolos devem ser adotados pelas instituições a fim de contribuir para a identificação correta dos indivíduos.

Além disso, a sobrecarga de trabalho também pode contribuir para identificação incorreta da pessoa idosa (ALVES *et al.*, 2018). Ter na ILPI o quantitativo adequado de profissionais é essencial para a qualidade e segurança do cuidado ofertado aos residentes. Soma-se a isto, a necessidade de qualificar esses profissionais quanto às práticas seguras de cuidado e a importância da identificação correta da pessoa idosa.

A confirmação da identificação da pessoa idosa é de responsabilidade de todos os profissionais envolvidos diretamente ou indiretamente no processo de cuidado, incluindo os profissionais dos setores administrativos e que atuam no apoio à essas pessoas (ANVISA, 2018).

MECANISMOS PARA IDENTIFICAÇÃO CORRETA DA PESSOA IDOSA INSTITUCIONALIZADA

A identificação da pessoa idosa deve ser realizada na sua admissão na ILPI por meio do preenchimento correto e completo dos seus dados no prontuário. Falhas na identificação correta dos residentes podem levar a diversos problemas.

Segundo recomendações da *The Joint Commission* (2022a), é necessário utilizar pelo menos dois identificadores ao prestar atendimento, realizar algum tratamento ou procedimento, administrar medicamentos ou colher amostras de materiais biológicos para exames clínicos de pessoas idosas institucionalizadas. Apenas o número ou localização do quarto da pessoa idosa não é suficiente para identificá-la.

A participação ativa do paciente no processo da identificação segura que não deve-se limitar somente a verbalização do primeiro nome do paciente, é um aspecto importante a considerar para obter esta meta internacional de segurança do paciente. Entretanto, no contexto do cuidado a pessoas idosas, aparecem os deterioros cognitivos e patologias neurodegenerativas, e neste contexto, tanto a nível

nacional como internacional, organizações de referência, recomendam o uso de outras estratégias, como o reconhecimento facial (ANVISA, 2018; THE JOINT COMMISSION, 2022a), sobretudo quando a pessoa idosa apresenta alguma limitação que a impede de se envolver no processo de confirmação da sua identificação.

Algumas estratégias podem ser adotadas pelas ILPIs para contribuir para identificação de seus residentes, como a utilização de foto atualizada nos prontuários, a verificação regular dos documentos de identificação da pessoa idosa e o uso de tecnologia como a identificação por biometria ou reconhecimento facial. É importante lembrar que a identificação correta da pessoa idosa institucionalizada é fundamental para garantir sua segurança no ambiente institucional.

Embora a tecnologia possa contribuir para identificação correta da pessoa idosa, ela sozinha pode não ser precisa (THE JOINT COMMISSION, 2018). Essa ação requer uma abordagem ampla e paciente, considerando os identificadores disponíveis, sobretudo ao se tratar de pessoas homônimas, ou seja, com o mesmo nome, e pela necessidade de verificar atentamente as informações disponíveis antes de submeter a pessoa idosa a qualquer intervenção que seja.

Além disso, as ILPI podem e devem elaborar e implementar protocolos de identificação de seus residentes a serem seguidos por todos que atuam na instituição, garantindo assim que todos os mecanismos de identificação sejam seguidos e os residentes sejam corretamente identificados ao receberem alguma intervenção, como a administração de medicamentos ou recebimento da dieta adequada às suas necessidades.

É importante reforçar que a pessoa idosa também seja incluída nesse processo de identificação, garantindo autonomia e uma participação ativa. Informá-los sobre os riscos envolvidos na identificação incorreta e a necessidade de confirmação de seus dados faz com que eles sejam agentes ativos e colaborem com a verificação das suas informações antes de receberem qualquer intervenção, seja ela medicamentosa ou terapêutica, podendo ser utilizado como identificador o seu diagnóstico clínico. Isso contribuirá para a redução de possíveis danos e erros decorrentes da identificação incorreta desse indivíduo.

PRÁTICAS DE SEGURANÇA UTILIZADAS PARA IDENTIFICAÇÃO CORRETA DA PESSOA IDOSA INSTITUCIONALIZADA

Para a identificação de pacientes, órgãos e serviços de saúde elaboram e implementam instrumentos como guias e protocolos. Neste cenário, a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2007) identifica práticas de segurança recomendadas e confiáveis para esta identificação que podem ser incorporadas pelas equipes das ILPIs a fim de garantir uma identificação correta e eficaz.

Desenvolver e implementar processos de identificação de pacientes requer a devida atenção para evitar erros, necessitando de planejamento e qualificação da equipe, inclusive numa perspectiva contínua (THE JOINT COMMISSION, 2022a). Para isso, são utilizadas práticas de segurança a partir de identificadores que podem se dar com a utilização da tecnologia.

Nessa perspectiva, o principal requisito é identificar de forma confiável o indivíduo para quem o serviço ou tratamento se destina e corresponder o serviço ou tratamento a esse indivíduo. Instrumentos como as diretrizes abordadas pelo Manual de Atendimento Domiciliar definem o conceito de um identificador de paciente como sendo a informação diretamente associada a um indivíduo que visa identificar com confiabilidade a pessoa a quem o serviço ou tratamento se destina (THE JOINT COMMISSION, 2022b).

Como identificadores aceitáveis podem ser utilizados o nome do indivíduo, um número de identificação atribuído, número de telefone, data de nascimento ou outro identificador específico do paciente como, por exemplo, seu diagnóstico clínico. Os identificadores podem ser classificados como aceitáveis e não aceitáveis, sendo estes tecnológicos e não tecnológicos, como exemplificado no quadro 1.

Quadro 1. Classificação dos identificadores aceitáveis utilizados na identificação correta de pessoas idosas institucionalizadas. Fortaleza, CE, 2023.

CLASSIFICAÇÃO	IDENTIFICADORES
Não tecnológico	Nome completo
	Data de nascimento (DD/MM/AAAA)
	Nome completo da mãe
	Foto no prontuário
	Diagnóstico clínico
	Intervenção nutricional individualizada
	Uso de nome temporário ou pseudônimo*
Tecnológico	Reconhecimento facial
	Biometria
	Prontuário eletrônico

* Utilizado quando há necessidade de proteger o anonimato da pessoa idosa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A identificação correta da pessoa idosa institucionalizada é fundamental para minimizar erros e danos na prestação do cuidado integral em saúde, visando garantir um atendimento seguro e de qualidade. Dessa forma, é necessário melhorar as estratégias utilizadas no processo de identificação nas ILPIs, sobretudo ao submeter a pessoa idosa a alguma intervenção, a fim de evitar eventos adversos à sua saúde.

Essa ação é de responsabilidade de todos que atuam nas ILPIs e que estão em contato direto ou indireto com as pessoas idosas. Diante disso, a adoção de protocolos e a qualificação dos colaboradores podem auxiliar esses profissionais a atuarem de forma padronizada e garantir que a identificação do residente seja precisa.

REFERÊNCIAS

ALVES, K. Y. A. *et al.* Identificação do paciente nos registros dos profissionais de saúde. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 31, n. 1, p. 79-86, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0194201800012>. Acesso em: 14 fev. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. XXX Congresso Nacional de Secretarias Municipais de Saúde. **Diretrizes para o cuidado das pessoas idosas no SUS**: proposta de modelo de atenção integral. Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/diretrizes_cuidado_pessoa_idosa_sus.pdf. Acesso em: 13 fev. 2023.

BRASIL. Agência Nacional De Vigilância Sanitária. Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). **Módulo 2: Protocolos de Segurança do Paciente I. ANVISA**; 2018. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6383/4/Unidade%201%20-%20Mecanismos%20de%20Identifica%C3%A7%C3%A3o%20de%20Pacientes%20Servico%20Saude.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2023.

ECRI. The Emergency Care Research Institute. **ECRI Institute PSO Deep Dive: Patient Identification: Executive Summary**. ECRI Institute; 2016. Disponível em: https://www.ecri.org/Resources/Whitepapers_and_reports/PSO%20Deep%20Dives/Deep%20Dive_PT_ID_2016_exec%20summary.pdf. Acesso em: 13 fev. 2023.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD)**. 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017>. Acesso em: 21 fev. 2023.

JUST, B. H. *et al.* Why Patient Matching Is a Challenge: Research on Master Patient Index (MPI) Data Discrepancies in Key Identifying Fields. **Perspectives in health information management**, v. 13, abr. 2016. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4832129/>. Acesso em: 13 fev. 2023.

RIPLINGER, L.; PIERA-JIMÉNEZ, J.; DOOLING, J. P. Patient Identification Techniques - Approaches, Implications, and Findings. **Yearbook of Medical Informatics**, v. 29, n. 1, p. 81-86, ago. 2020. DOI: <https://doi.org/10.1055%2Fs-0040-1701984>. Acesso em: 13 fev. 2023.

TASE, T. H. *et al.* Identificação do paciente nas organizações de saúde: uma reflexão emergente. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 34, n. 3, set. 2013.

THE JOINT COMMISSION. Quick Safety: People, processes, health IT and accurate patient identification. **The Joint Commission**, v. 45, out. 2018. Disponível em: https://www.jointcommission.org/-/media/tjc/newsletters/qs_hit_and_patient_id_9_25_18_finalpdf.pdf. Acesso em: 13 fev. 2023.

THE JOINT COMMISSION. National Patient Safety Goals. **Effective January 2023 for the Nursing Care Center Program**. 2022a. Disponível em: https://www.jointcommission.org/-/media/tjc/documents/standards/national-patient-safety-goals/2023/npsg_chapter_ncc_jan2023.pdf. Acesso em: 13 fev. 2023.

THE JOINT COMMISSION. **Two Patient Identifiers - Understanding The Requirements**: What are the key elements organizations need to understand regarding the use of two patient identifiers prior to providing care, treatment or services?. The Joint Commission, 2022b. Disponível em: <https://www.jointcommission.org/standards/standard-faqs/home-care/national-patient-safety-goals-npsg/000001545/>. Acesso em: 13 fev. 2023.