

## **Relato de Experiência**

### **Educação em segurança do paciente por meio do *Instagram***

#### ***Patient safety education through Instagram***

Elisabeth Lima Dias da Cruz<sup>1</sup> [orcid.org/0000-0003-1763-6956](https://orcid.org/0000-0003-1763-6956)

Márcia Andréa Albuquerque Santos de Mendonça<sup>2</sup> [orcid.org/0000-0002-9368-9278](https://orcid.org/0000-0002-9368-9278)

Fernanda de Andrade Ribeiro<sup>3</sup> [orcid.org/0000-0001-9306-8167](https://orcid.org/0000-0001-9306-8167)

Ingrid Samara Ramos Braga<sup>3</sup> [orcid.org/0000-0002-7934-509X](https://orcid.org/0000-0002-7934-509X)

Jayne Olivia da Silva Freitas<sup>3</sup> [orcid.org/0000-0001-5854-9547](https://orcid.org/0000-0001-5854-9547)

Marina Gomes de Oliveira Cabral<sup>3</sup> [orcid.org/0000-0002-1637-2648](https://orcid.org/0000-0002-1637-2648)

Nicole Hellen de Castro Barros<sup>3</sup> [orcid.org/0000-0002-6617-5765](https://orcid.org/0000-0002-6617-5765)

Emanuela Batista Ferreira e Pereira<sup>4</sup> [orcid.org/0000-0003-4665-4379](https://orcid.org/0000-0003-4665-4379)

<sup>1</sup>Doutora, Universidade de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil

<sup>2</sup>Mestranda, Universidade de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil

<sup>3</sup>Graduanda em Enfermagem, Universidade de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil

<sup>4</sup>Doutora, Universidade de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil

E-mail da autora correspondente: [elisabeth.cruz@upe.br](mailto:elisabeth.cruz@upe.br)

Submissão: 03/10/2021. Aceito: 11/05/2022.

## **RESUMO**

Devido ao estado de pandemia da Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) e à necessidade de isolamento social, o projeto de extensão "Segurança do Paciente: integrando educação e tecnologia no empoderamento de pacientes, familiares e acompanhantes" precisou se adaptar a essa realidade. Com isso, as atividades de planejamento e educação em saúde passaram a ser desenvolvidas de forma remota. A criação de um perfil na rede social *Instagram* possibilitou a democratização das informações sobre a segurança do paciente. As informações foram postadas no perfil da rede social, sendo estas elaboradas pelos integrantes do projeto após realização de reuniões semanais de estruturação. O perfil alcançou 596 contas, adquiriu 315 seguidores e teve um aumento de quase 500% na interação com o público após a publicação de 17 postagens. Esse alcance demonstra a eficácia do uso das redes sociais como método de educação em saúde e revela a existência de uma ótima relação entre a comunidade e a instituição. A experiência de utilizar a plataforma *Instagram* como disseminadora de informações sobre educação em saúde contribui de forma considerável para a autonomia de cuidados do público, e para a constante atualização de conhecimentos dos profissionais e dos estudantes, por meio de um canal de informações democráticas e verídicas.

**Descritores:** Educação em saúde; Rede social; Relações comunidade-instituição.

## **ABSTRACT**

*Due to state of the nation during the Coronavirus (COVID-19) pandemic, and the need for social isolation, the extension project "Patient Safety: integrating education and technology in the empowerment of patients, families and caregivers" had to make some adaptations. As a result, the planning of health and educational activities were transitioned to the web. The creation of a profile on Instagram – a social media platform – made possible the democratization of information about patient safety. After holding weekly structural meetings, information prepared by project members was posted to the profile. The profile has reached 596 accounts, acquired 315 followers, and experienced nearly a 500% increase in audience interaction after 17 posts. This reach demonstrates the effectiveness of using social networks as a method of health education and reveals the existence of a good relationship between the community and this institution. The experience of using Instagram as a disseminator of information for health education contributes considerably to the public's autonomy of care and allows for a constant updating of knowledge for both professionals and students through a democratic channel.*

**Keywords:** Health education; Social network; Community-institution relations.

## 1. INTRODUÇÃO

Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia em uma cidade da China. Uma semana depois, em 7 de janeiro de 2020, as autoridades chinesas confirmaram que haviam identificado um novo tipo de coronavírus: *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2), causador da *Coronavirus disease 2019* (COVID-19). Em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia.<sup>1</sup>

Visto que o SARS-CoV-2 é um vírus transmitido por meio de contato direto, indireto ou próximo com pessoas infectadas, através de secreções como saliva e secreções respiratórias, que são expelidas quando uma pessoa tosse, espirra, fala ou canta,<sup>2</sup> as principais recomendações para a prevenção contam com o distanciamento social, evitar locais com aglomeração, a higienização das mãos, o uso de máscaras e a vacinação.<sup>3</sup>

Logo, devido ao surto da doença, fez-se necessária a suspensão do funcionamento de ambientes onde houvesse alto risco de contaminação, como shoppings, salas de aula, restaurantes, entre outros. Diante das restrições necessárias, a população precisou se adaptar a uma nova realidade.

O projeto de extensão “Segurança do Paciente: integrando educação e tecnologia no empoderamento de pacientes, familiares e acompanhantes” tem como objetivo viabilizar a promoção de ações educativas e a inserção da tecnologia de informação aplicada à saúde, reforçando o empoderamento dos profissionais, pacientes, familiares e/ou acompanhantes, e fortalecer as atividades previstas pelo Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) do Hospital Universitário Oswaldo Cruz (HUOC). O projeto também precisou se adaptar a essa nova realidade, e as atividades de planejamento, que antes funcionavam de forma presencial, passaram a

ser de forma remota, assim como as ações de educação em saúde.

Sabendo da importância de democratizar o acesso às informações acerca da segurança do paciente, a fim de promover o cuidado seguro, visto que as mídias de comunicação social permitem desenvolver estratégias eficientes para o combate de desinformação, possibilitando a intermediação entre a população e os profissionais de saúde, garantindo a promoção da qualidade de vida e da cidadania aos usuários.<sup>4</sup> A estratégia encontrada para dar continuidade às ações, foi a criação de um perfil na rede social “*Instagram*”, para publicação de postagens de cunho informativo sobre as Metas Internacionais de Segurança do Paciente.

O objetivo deste trabalho é relatar o desempenho do projeto de extensão, no formato digital, por meio da mídia social “*Instagram*”.

## 2. PERCURSO METODOLÓGICO

Trata-se de um relato de experiência, cujos dados avaliativos aconteceram por meio de estatística descritiva, produzido entre os meses de julho e setembro do ano de 2021. Em decorrência do novo cenário imposto pela pandemia no ano de 2020, a coordenação do projeto de extensão reestruturou a proposta das ações educativas para o formato digital, sendo necessário aderir a outro recurso de comunicação com o público-alvo do projeto. Visto que as Redes Sociais obtiveram 40 % de crescimento de uso durante a pandemia,<sup>5</sup> o recurso escolhido foi a plataforma *Instagram*, por possuir um bom alcance, e por ser de fácil usabilidade.

A primeira ação foi a criação do perfil do projeto (@segurancapaciente\_huoc) na plataforma. Após a estruturação do perfil, foram realizadas reuniões semanais com o objetivo de discutir quais temas deveriam ser abordados nas postagens e, após definição dos temas, deu-se início à produção de conteúdo por meio da plataforma “*Canva*”. O

grupo de integrantes da extensão, formado por 16 pessoas, foi dividido em duplas, cada uma ficando responsável por elaborar conteúdo educativo referente às metas do Plano Internacional de Segurança do Paciente.

O público-alvo das postagens foi a população em geral e profissionais de saúde que seguem este perfil. Paulatinamente, as postagens foram realizadas, com frequência de três publicações semanais, no *feed* e *stories* do *Instagram*. Junto a essas ações educativas sobre as metas internacionais de segurança do paciente, foram analisados temas que contemplam o assunto, incluindo datas comemorativas pertinentes à área de saúde, a serem abordados nas próximas publicações.

Além das postagens no *feed* também foram realizadas interações com o público através dos *stories*, com enquetes, quizzes e lembretes.

### 3. RESULTADOS

O perfil do projeto “Segurança do Paciente” no *Instagram* alcançou, até o momento desta produção, 596 contas, adquiriu 315 seguidores e realizou 17 publicações (Figura 1), as quais abordam as Metas Internacionais de Segurança do Paciente, a aplicação destas e informações variadas sobre o tema, sempre visando a democratização do conhecimento e o empoderamento das pessoas, abordando, por exemplo, a higienização das mãos, a cirurgia segura, o uso correto de medicamentos, entre outras temáticas (Figura 2).

A partir das informações disponibilizadas pela plataforma, sabe-se que 84,3% do público é composto por mulheres e 15,7% por homens. Dentre estes, há a predominância da faixa etária de 18 a 54 anos (Figura 3).

Figura 1. Captura de tela do perfil do projeto na plataforma *Instagram*. Recife, 2021.



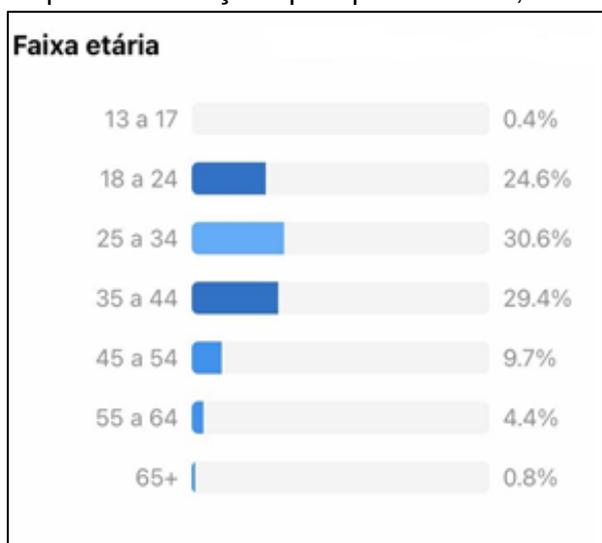
Fonte: Autores.

Figura 2. Captura de tela mostrando parte da grade de publicações realizadas no perfil. Recife, 2021.



Fonte: Autores.

Figura 3. Captura de tela de gráfico informativo sobre o percentual da faixa etária do público alcançado pelo perfil. Recife, 2021.



Fonte: “Insights” do *Instagram*.

Também foi possível identificar que cinco cidades compõem as principais localizações dos seguidores, sendo elas: Recife-PE, Olinda-PE, Paulista-PE, Jaboatão dos Guararapes-PE e Arcoverde-PE (Figura 4).

Figura 4. Captura de tela de gráfico mostrando as principais localizações do público alcançado pelo perfil. Recife, 2021.



Fonte: “Insights” do *Instagram*.

Obteve-se engajamento virtual dos seguidores por meio de curtidas, comentários e compartilhamentos. As interações com o conteúdo levam à conclusão de que há interesse no assunto abordado pelo perfil.

#### 4. DISCUSSÃO

Instituído pela Portaria GM/MS nº 529/2013,<sup>6</sup> o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), baseado na Aliança Mundial pela Segurança do Paciente, proposta pela Organização Mundial da Saúde, visa organizar os conceitos e as definições sobre a segurança do paciente, como também propor métodos para reduzir os riscos e diminuir eventos adversos. A Segurança do Paciente tem ganhado, mundialmente, grande notabilidade para os profissionais de saúde e gestores, bem como para pacientes e famílias, com a proposta de oferecer uma assistência segura.<sup>7</sup>

Dessa forma, enxergou-se a necessidade de levar para além das paredes hospitalares o conhecimento acerca da segurança do paciente para a população usuária do Sistema Único de Saúde (SUS), de forma clara e objetiva, de modo a esclarecer as pessoas sobre seus direitos e responsabilidades, para promover segurança em questões de saúde e doença.

Com o cenário desafiador da pandemia, foi necessário que se estabelecesse um método para alcançar a população e educá-la em saúde, mesmo à distância. Conforme as perspectivas da Política Nacional de Educação Popular em Saúde (PNEPS-SUS), educar em saúde tem como norte identificar as necessidades práticas e teóricas e, a partir disso, trabalhar de forma coletiva, envolvendo os profissionais nessa missão.<sup>8</sup> A utilização das mídias sociais, mais precisamente o *Instagram*, como recurso para a elaboração de atividades educativas foi fundamental nesse processo.

O aplicativo *Instagram* possui layout simples e dinâmico, possibilitando edições rápidas de conteúdo, com acesso fácil em *smartphones* e *tablets*, promovendo sociabilidade entre os usuários que possuem dispositivo com sistema operacional iOS, Android ou Windows Phone.<sup>9</sup>

Por possuir uma variedade de ferramentas de alcance, o *Instagram* viabiliza vários formatos de comunicação, como *feed* de notícias, *stories*, comentários, contato via *direct*, permitindo a integração dos membros da extensão na realização de postagens educativas e no engajamento de seguidores, facilitando, no nosso caso, a explanação de conteúdos acerca da segurança do paciente, ao abordarmos as 6 metas do programa e temas relacionados, em uma linguagem apropriada ao público, visando dar autonomia aos usuários através do conhecimento, informando sobre a importância da identificação do paciente no âmbito hospitalar e de como é feita, sobre o uso correto de medicamentos, principalmente em domicílio, onde não há supervisão de um profissional, sobre condutas para evitar quedas em domicílio, sobre como devem ser realizadas cirurgias seguras, sobre a importância de uma boa higienização das mãos, entre outras.

A Fundação Nacional de Saúde (FUNASA) estabelece diretrizes educacionais visando a promoção da saúde. Um dos pressupostos básicos considera a educação em saúde como uma prática social que contribui para a formação da consciência crítica dos indivíduos em relação a problemas de saúde de acordo com suas realidades de vida, estimulando a procura de soluções e a organização de ações coletivas e/ou individuais.<sup>10</sup>

No que diz respeito ao entrosamento e aceitação do público, através da análise dos dados disponibilizados pela própria plataforma, foi percebida a expansão do acesso às informações oferecidas, considerando as ações de interação do *Instagram*, que correspondem a comentários exercidos pelos seguidores, compartilhamentos e mensagens para esclarecimento de dúvidas via *direct*. Diante do cenário pandêmico, as postagens sobre higienização das mãos tiveram mais alcance visto a importância da ação, que foi amplamente divulgada a fim de se diminuir

contaminações. Vale ressaltar que o entrosamento maior se deu através de enquetes e quizzes formulados através do recurso disponibilizado nos *stories* do aplicativo em que, semanalmente, eram produzidas perguntas diante do tema postado, para que o público pudesse interagir e conhecer mais sobre o conteúdo.

Essas atitudes do público demonstram a eficácia do uso das redes sociais como método de educação em saúde, deixando evidente a necessidade que há em construir conhecimentos acerca da autonomia de cuidados e acerca do empoderamento enquanto cidadão usuário do SUS, que precisa deter informações referentes à segurança em saúde e aos seus direitos e deveres, seja dentro, ou fora do âmbito hospitalar, como, por exemplo, a responsabilidade de um paciente diante do cuidado de uma boa higienização das mãos, bem como o uso correto de medicamentos em seu lar.

Cabe ainda observar que, no âmbito da saúde, os profissionais se mantêm em constante aprendizado, sendo, assim, capazes de expressar opinião e de solucionar problemas reais. Por isso, uma ação educativa deve permitir a identificação de possíveis lacunas na formação do profissional e inspirar uma busca por inserção de novas referências, a fim de fortalecer o trabalho executado.<sup>11</sup>

A capacidade da página alcançar um público misto, permitindo abraçar, além da população geral, profissionais e estudantes da área da saúde, viabiliza que estes construam uma visão holística acerca da segurança do paciente, possibilitando, assim, o aprimoramento da sua conduta de promoção e prevenção relacionada às práticas curativas, o que auxilia na diminuição de eventos adversos em suas prestações de serviço à sociedade.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A democratização de informações sobre segurança do paciente, com ações educativas no formato digital por meio do *Instagram*, foi alcançada, e tem se mostrado bastante eficaz, visto que houve um aumento de seguidores na página e uma grande interação com o público por meio das publicações propostas pelo projeto.

O uso da rede social como espaço para troca de saberes já era algo existente no dia a dia das pessoas e com a situação de calamidade devido à pandemia da COVID-19, esse fluxo de informações se tornou cada vez maior, possibilitando um crescimento efetivo e o fortalecimento das ações do Núcleo de Segurança do Paciente do Hospital Universitário Oswaldo Cruz da Universidade de Pernambuco.

A crescente interação dos usuários com a página @segurancapaciente\_huoc evidencia a necessidade de dar continuidade às atividades desenvolvidas, e de fazer do *Instagram* um espaço educacional contínuo. Espera-se que o elo do projeto com o público-alvo continue, para dar prosseguimento à propagação de ações educativas para a comunidade em relação à segurança do paciente.

Dessa forma, a experiência de utilizar a plataforma do *Instagram* como disseminadora de informações contribui de forma considerável para a autonomia de cuidados do público, e para a constante atualização de conhecimento dos usuários do SUS, dos profissionais de saúde e da comunidade acadêmica, por meio de um canal de informações democráticas e fidedignas.

## REFERÊNCIAS

1. ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Histórico da pandemia de COVID-19**. Disponível em: [https://www.paho.org/pt/covid19/historico-](https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19) da-pandemia-covid-19. Acesso em: 25 ago. 2021.
2. ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Folha informativa sobre COVID-19**. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em: 25 ago. 2021.
3. WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Coronavírus disease (COVID-19): how is it transmitted?** Disponível em: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted>. Acesso em: 25 ago. 2021.
4. MELO, M. E. F. A. de; GONÇALVES, M. I. A.; ARAUJO, T. O.; ANTERO, M. B. Tempos de pandemia: educação em saúde via redes sociais. **Revista de Extensão da UPE**, Recife, v. 6, p. 38-48, set. 2021. Disponível em: <https://www.revistaextensao.upe.br/index.php/reupe/article/view/145/161>. Acesso em: 29 set. 2021.
5. DAU, G. Redes Sociais crescem 40% durante a pandemia, possibilitando que empresas se mantivessem no mercado. **JORNAL CONTÁBIL**, 17 ago. 2020. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/redes-sociais-crescem-40-durante-a-pandemia/>. Acesso em: 03 set. 2021.
6. BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 529, de 1º de Abril de 2013**. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html). Acesso em: 04 out. 2022.
7. BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre o programa**. Disponível em: <https://antigo.saude.gov.br/acoes-e-programas/programa-nacional-de-seguranca-do-paciente-pnsp/sobre-o-programa>. Acesso em: 15 ago. 2021.
8. BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.761, de 19 de novembro de 2013**. Institui a Política Nacional de Educação

Popular em Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (PNEPS-SUS).

Disponível em:

[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt2761\\_19\\_11\\_2013.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt2761_19_11_2013.html).

Acesso em: 03 set. 2021.

9. CASTRO, R. I. **Instagram**: produção de imagens, cultura *mobile* e seus possíveis reflexos nas práticas educativas. 2014. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pelotas, Pelotas/RS, 2014. 155f. Disponível em:  
<http://pergamum.ufpel.edu.br:8080/pergamumweb/vinculos/00007e/00007e8b.pdf>. Acesso em: 03 set. 2021.
10. BRASIL. Fundação Nacional de Saúde (FUNASA). **Educação em Saúde Diretrizes**: promoção da saúde elemento inseparável entre padrão de vida e bem-estar. Brasília/DF: Ministério da Saúde, 2007. Disponível em:  
[http://www.funasa.gov.br/site/wp-content/files\\_mf/dir\\_ed\\_sau.pdf](http://www.funasa.gov.br/site/wp-content/files_mf/dir_ed_sau.pdf). Acesso em: 03 set. 2021.
11. CARVALHO, W. M. E. S.; TEODORO, M. D. A. Educação para os profissionais de saúde: a experiência da Escola de Aperfeiçoamento do SUS no Distrito Federal, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 6, p. 2193-2201. 2019. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/csc/a/MyJDq8JmG CstbWv65kSPqPQ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 ago. 2021.

## Agradecimentos

Agradecemos à Universidade de Pernambuco, ao Hospital Universitário Oswaldo Cruz (HUOC), assim como aos integrantes do projeto de extensão "Segurança do Paciente: integrando educação e tecnologia no empoderamento de pacientes, familiares e acompanhantes", por possibilitarem a realização dessas ações que nos dão oportunidade de aperfeiçoamento na formação acadêmica e profissional.

## Fomento

Universidade de Pernambuco e PROEC - Pró-Reitoria de Extensão e Cultura/UPE.