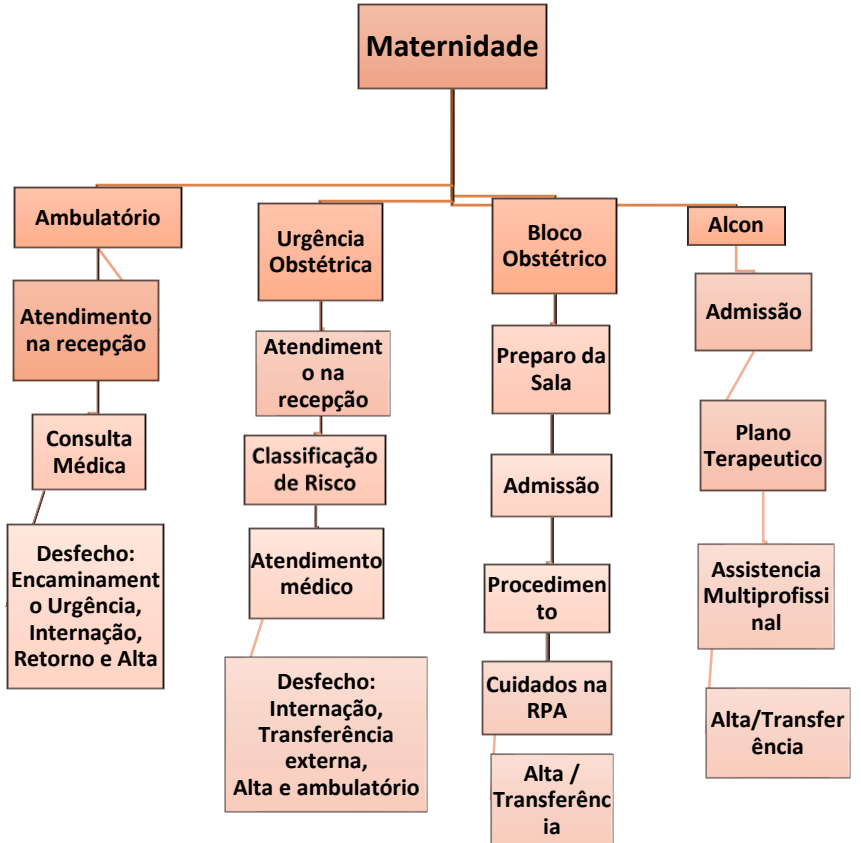


MISSÃO: Cuidado integral e humanizado ao binômio materno infantil com qualidade e segurança assistencial.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Operadoras de Saúde, Particulares • Recepção • Gerenciamento de Leitos • Agendamento Cirúrgico • Farmácia • PDD • HIEBE • OPME • Anestesia • CME • Laboratório • Lavanderia • Higienização • Gestão de Pessoas • SND 	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente • Paciente cadastrado • Leito • Cirurgia Agendada • Mat/Med • Exames Diagnósticos • Hemocomponentes • Materiais de OPME • Serviços anestésicos • Materiais esterilizados • Exames laboratoriais • Roupa limpa 		<ul style="list-style-type: none"> • Paciente recuperado • Paciente satisfeito • Prontuários adequados 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade de Internação • Unidade de terapia Intensiva • Unidade de Emergência • Bloco Cirúrgico • Ambulatório • Faturamento

<ul style="list-style-type: none"> • Segurança Patrimonial • Tecnologia da Informação • Engenharia Clínica • Suprimentos • SESMT • Educação Continuada • Infraestrutura • CCIH • Unidade de Emergência, Internação e Terapia Intensiva • Nutrição 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente limpo • Colaboradores • Dietas • Vigilância Interna • Computadores e rede • Equipamentos • Insumos • EPI's • Treinamentos • Manutenção Predial • Controle de Infecção • Paciente • Alimentação 			
INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO				

- MAT - Total de Consultas
- MAT - Percentual de Consultas de Pré-Natal
- MAT - Gestações com Pré-Natal Conforme - Quaisquer serviços
- MAT - NPS Consultórios
- MAT - Total de Atendimentos de Emergência
- MAT - Taxa de Conversão UE
- MAT - NPS Emergência Obstétrica
- MAT - Total de Cirurgias (Exceto Partos)
- MAT - Total de Partos
- MAT - Taxa de Parto Cesárea
- MAT - Parto Vaginal em Gestações Robson 1 a 4
- MAT - Parto Cesárea Eletivo entre 36 e 38 semanas

- MAT - Taxa de Retorno a Sala Cirúrgica
- MAT - Transfusão Sanguínea Materna
- MAT - APGAR < 7 no 5º minuto
- MAT - Trauma Fetal Durante o Parto
- MAT - Infecção Sítio Cirúrgico
- MAT - Completude do Prontuário
- MAT - NPS Bloco Obstétrico
- MAT - Pacientes com Profilaxia de TEV Adequada
- MAT - Média Permanência Puérperas
- MAT - Reinternação em 30 dias
- MAT - NPS Unidade de Internação Obstétrica

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

- **Call center:** Recebe o formulário de solicitação de abertura de agenda Médica, enviado pelo Supervisor de recepção do ambulatório e recepcionistas;
- **Tecnologia da Informação:** Realizar primeiro atendimento dos chamados via ordem de serviço em até 10 minutos.
- **Médico Referente:** Atender os pacientes agendados e os que foram direcionados para o consultório, pontualidade para iniciar o consultório;
- **Recepção:** Treinar para o fluxo do atendimento e confirmação de dados da agenda no Tasy;
- **Educação Continuada:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da maternidade e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo.

- **Call center:** Encaminha o formulário por e-mail solicitando criação de agenda médica;
- **Tecnologia da Informação, Infraestrutura e Engenharia Clínica:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desses processos;
- **Médico referente:** Suporte no atendimento da recepção aos pacientes e organização de materiais de consultório.
- **Recepção:** Informar ao paciente a retirada de senha acionando as senhas, para as confirmações dos dados do paciente na agenda médica e lançando o mesmo no sistema Tasy;
- **Educação Continuada:** Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo, encaminhar listas de frequência preenchidas por data e horário de

<ul style="list-style-type: none"> • Higienização: Estabelecer e cumprir cronograma de limpeza - terminal semanal e concorrente duas vezes a cada plantão de 12h, coleta de resíduos a cada limpeza, limpeza localizada sempre que observado sujidade; desprezo adequado de lixo conforme PGRSS; • Hospitalidade: Alocar roupas utilizadas em local apropriado para recolhimento da lavanderia (final de cada plantão); • Farmácia: Disponibilizar materiais e medicamentos conforme prescrição médica; • Suprimentos: Fornecer materiais de acordo com o padrão e demanda do setor até 30min antes de cada plantão; • Gestão de Pessoas: Atender as requisições para substituição pessoas em até 07 dias; • Engenharia Clínica: Disponibilizar equipamentos testados e calibrados para utilização, atender demandas contingenciais em até 1:00h da solicitação e as demandas de emergência, atender em até 30 minutos demanda manutenção corretiva cumprindo com o tempo para atendimento de acordo com a criticidade do equipamento e realizar manutenção preventiva, garantindo funcionalidade dos equipamentos médicos hospitalares; promover treinamento de equipamentos para os colaboradores; • Credenciamento: Liberar Médico credenciado (agenda médica) solicitação do acesso no Tasy. 	<p>treinamento e garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos propostos pela educação continuada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Higienização: Contribuir com a limpeza concorrente, realizando limpeza de equipamentos, quando estão conectados ao paciente; • Hospitalidade: Disponibilizar roupa (roupas privativas e roupas de cama) no início de cada plantão e quando solicitado; • Farmácia: Devolver materiais e medicamentos (via sistema) não utilizados no cuidado ao paciente em até 24 horas do cancelamento na prescrição, alta, suspensão ou óbito do paciente; • Suprimentos: Realizar conferência do material no arsenal e requisitar complemento para manter o padrão da unidade; • Gestão de Pessoas: Preencher adequadamente as requisições para substituição pessoas em até 24 horas do afastamento ou desligamento do colaborador.
--	--

DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	PROTOCOLO
<ul style="list-style-type: none"> • HPD-MATER-POP-01 - Hemorragia Pós-parto • HPD-MATER-POP-02 - Pré Natal de Alto Risco e Habitual • HPD-MATER-POP-03 - Viabilidade Fetal • HPD-MATER-POP-04 - Admissão e Rotina de Cuidados do Recém-Nascido na UTI Neonatal • HPD-MATER-POP-05 - Critérios de Admissão e Alta na UTI Neonatal • HPD-MATER-POP-06 - Método Canguru 	<ul style="list-style-type: none"> • HPD-MATER-PT-01 - Código Rosa • HPD-DTH-PT-03 - Manejo da Dor • HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente • HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva • HPD-AQ-PT-03 - Segurança Medicamentosa: Medicamentos de Alta Vigilância • HPD-AQ-PT-05 - Higienização das Mãos

Processo: Maternidade

Responsável: Enf. Renan Linard

Código: HPD-MP-MATER-01

Versão: 05

Página: 1/23

<ul style="list-style-type: none"> • HPD-MATER-POP-07 - Manuseio Mínimo • HPD-MATER-POP-09 – Sondagem Orogástrica e Nasogástrica em Recém-Nascidos • HPD-MATER-POP-10 - Gravidez Ectópica 	<ul style="list-style-type: none"> • HPD-AQ-PT-06 - Prevenção de Queda <p style="text-align: center;">PROCEDIMENTO GERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPD-MATER-PG-01 - Atendimento ao Paciente com Displasia Bronco pulmonar • HPD-GE-PG-03 - Práticas Assistenciais de Enfermagem
--	---

Elaborado por: Enf. Renan Linard Maternidade	Verificado por: Marilia Mafra Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Dra. Márcia Milene Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 27 / 10 / 2022	Data de Revisão 22 / 02 / 2026
---	--	--	---	--

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS AMBULATÓRIO

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Atendimento na recepção	Não confirmar documentos do paciente	Erro de cadastro do paciente / insatisfeito	Paciente insatisfeito	Prazo & qualidade	2	1	2	BAIXO	1. Garantir o cumprimento do pop do ambulatório (cadastro) 2. Treinamento de funcionários novos 3. Acompanhamento dos cadastros através do bi.	Renan/Hamilton	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar

Atendimento na recepção	Não atualizar cadastro s/n	Não confirmar dados com paciente	Cadastro com falta de informações atualizadas	Prazo & imagem	2	1	2	BAIXO	1. Garantir o cumprimento do pop do ambulatório (cadastro) 2. Treinamento de funcionários novos 3. Acompanhamento dos cadastros através do bi.	Renan/Hamilton	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Não verificar autorização do convênio	Consulta não realizada / insatisfeito	Impacto financeiro	Financeiro	2	2	4	BAIXO	1. Monitoramento através da elegibilidade do paciente através do overmind.	Renan/Hamilton	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Não confirmar consulta no Tasy	Insatisfação do cliente	Erro de cadastro	Qualidade	2	2	4	BAIXO	1. Agendamento das consultas via call center / recepção ambulatório obstetrícia.	Renan/Hamilton	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Encaminhar paciente para a sala de espera	Demora no atendimento / insatisfação	Não encaminhar paciente /paciente sem localização correta	Qualidade	1	3	3	BAIXO	1. Treinar e monitorar a equipe quanto fluxo de encaminhamento do ambulatório.	Renan/Hamilton	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Identificar paciente com a pulseira de consulta	Erro de identificação/ Insatisfação do cliente	Não identificar paciente com a pulseira	Qualidade	2	3	6	BAIXO	1. Garantir o cumprimento do protocolo de identificação.	Renan/Hamilton	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Imprimir autorização e anexar na planilha s/n	Insatisfação do cliente/ financeiro	Não imprimir a guia de autorização	Financeiro	1	2	2	BAIXO	1. Garantir através dupla checagem.	Renan/Hamilton	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar

Atendimento na recepção	Solicitar assinatura do paciente e/ou responsável na guia do convênio	Insatisfação do cliente/	Não solicitar a assinatura na guia do convênio	Financeiro	2	1	2	BAIXO	1. Garantir através dupla checagem.	Renan/Hamilton	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar
Consulta Médica	Ausência de registro ou incompleto	Desatenção / cansaço	Prejuízo assistência / financeiro	Segurança / Qualidade / Financeiro	2	5	10	MÉDIO	1. Treinamento da equipe; multiprofissional; 2. Supervisão dos coordenadores; 3. Auditoria mensal 4. Feedback aos profissionais.	Renan/Hamilton	Diariamente	Mitigar	Concluído / Andamento	Melhorar
Consulta Médica	Falha e/ou erro na prescrição	Não adesão aos protocolos institucionais	Insatisfação do cliente / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Prazo / Financeiro / Segurança / Qualidade	2	5	10	MÉDIO	1. Supervisão e controle da adesão aos protocolos institucionais; 2. Discursão de eventos com equipe médica; 3. Atualização da equipe através de treinamentos.	Renan/Hamilton	30/04/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Consulta Médica	Falha na realização de procedimentos	Desconhecimento da rotina de realização do procedimento	Insatisfação do cliente / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Financeiro / Segurança / Qualidade	2	5	10	MÉDIO	Reuniões com equipe de enfermagem sobre os riscos financeiros (contas médicas) da instituição, devido alguma inconsistência na realização de rotinas institucionais.	Renan/Hamilton	30/04/2024	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Consulta Médica	Ausência de involucro e rastreabilidade OPME	Falha no cumprimento da rotina De anexar involucro	Glosa	Financeiro	4	2	8	BAIXO	1. Intensificação do pré-faturamento; 2. Gestão da rotina do ambulatório	Renan/Hamilton	21/04/2024	Prevenir	Não iniciado	Melhorar

Desfecho	Ausência de desfecho	Falta de conhecimento / Alta demanda	Insatisfação do cliente / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Financeiro / Segurança / Qualidade	3	5	15	ALTO	Reuniões com equipe médica sobre os riscos financeiros (contas médicas) da instituição, devido alguma inconsistência na realização de rotinas institucionais.	Renan/Hamilton	Diariamente	Mitigar	Concluído / Andamento	Melhorar
----------	----------------------	--------------------------------------	---	------------------------------------	---	---	----	-------------	---	----------------	-------------	---------	-----------------------	----------

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS URGÊNCIA OBSTÉTRICA

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Atendimento na recepção	Não identificar paciente	Falha na meta de segurança de identificação	Evento	Qualidade / segurança	5	1	5	MÉDIO	Treinamento do protocolo de identificação segura.	Renan/Hamilton	Diariamente	Prevenir	Concluído / Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Cadastro incorreto/incompleto	Falha na meta de identificação segura	Dificuldade de localização do paciente e erro na emissão de prontuário	Insatisfação / financeiro	4	2	8	MÉDIO	Treinamento metas de segurança - com ênfase em identificação segura e comunicação efetiva e intensificar monitoria de padrão de atendimento.	Renan/Hamilton	Diariamente	Prevenir	Concluído / Andamento	Melhorar

Atendimento na recepção	Falha na verificação na carteira do convênio	Não checar validade carteira de convênio	Paciente em carência ou excluído do plano	Insatisfação / financeiro	4	3	12	ALTO	Treinamento de checagem correta da elegibilidade do convênio através do overmind e as formas de autorização de cada convênio, e suas particularidades.	Renan/Hamilton	Diariamente	Prevenir	Concluído / Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Guias não assinadas	Não solicitação de assinatura	Glosa	Financeiro	4	3	12	ALTO	Reforçar através da monitoria de padrão de atendimento o preenchimento correto das guias de convênio.	Renan/Hamilton	Diariamente	Prevenir	Concluído / Andamento	Melhorar
Classificação de risco	Verificação inadequada / Incompleta dos sinais vitais	Desconhecimento do profissional / Mal calibração do monitor / Monitor com defeito	Segurança / Classificação errada deterioração	Segurança / Qualidade	3	5	15	ALTO	1. Reunir com engenharia clínica para definir prazo de manutenção corretiva e preventiva. 2. Treinamento da equipe de enfermagem.	Renan/Hamilton	28/02/2026	Prevenir	Não iniciado	Melhorar
Atendimento médico	Anamnese inadequada	Desconhecimento do profissional	Aumento no tempo de espera / deterioração clínica / óbito	Prazo / Segurança / Qualidade	3	5	15	ALTO	Revisão do protocolo de triagem e treinamento dos médicos.	Renan/Hamilton	31/03/2026	Mitigar	Não iniciado	Melhorar

Atendimento médico	Falha na adesão nas rotinas e protocolos institucional / escala médica reduzida	Imaturidade profissional / falta de plantonista	Insatisfação / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Prazo / Segurança / Qualidade	4	5	20	ALTO	1. Supervisionar e monitorar através do bi; 2. Ambientação, feedback contínuo dos protocolos institucionais.	Renan/Hamilton	Diariamente	Mitigar	Andamento	Melhorar
Atendimento médico	Falha e/ou erro na prescrição/ falha e/ou ausência de solicitação de procedimentos de enfermagem	Não adesão aos protocolos institucionais	Insatisfação do cliente /aumento tempo de permanência / deterioração /óbito	Prazo / Financeiro / Segurança / Qualidade	2	5	10	MÉDIO	1.Supervisão e controle da adesão aos protocolos institucionais; 2. Discursão de eventos com equipe médica; 3. Atualização da equipe através de treinamentos.	Renan/Hamilton	30/04/2026	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Atendimento médico	Erro no preparo, administração e checagem de medicamentos	Falha na meta de segurança de Segurança medicamentosa	Insatisfação do cliente / lesão vascular / aumento tempo de permanência / deterioração /óbito	Financeiro / Segurança / Qualidade	3	5	15	ALTO	Supervisão e controle da adesão da equipe de enfermagem nas etapas dos protocolos institucionais; 2. Discussão das notificações e eventos com equipe de enfermagem.	Renan/Hamilton	31/03/2026	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Atendimento médico	Falha na realização de procedimentos	Desconhecimento da rotina de realização do procedimento	Insatisfação do cliente / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Financeiro / Segurança / Qualidade	2	5	10	MÉDIO	Reuniões com equipe de enfermagem sobre os riscos financeiros (contas médicas) da instituição, devido alguma inconsistência na realização de rotinas institucionais.	Renan/Hamilton	30/04/2026	Mitigar	Não iniciado	Melhorar

Desfecho	Ausência de reavaliação médica	Imaturidade profissional / falta de plantonista / alta demanda	Insatisfação do cliente / aumento tempo de permanência / deterioração / óbito	Financeiro / Segurança / Qualidade	3	5	15	ALTO	Reuniões com equipe médica sobre os riscos financeiros (contas médicas) da instituição, devido alguma inconsistência na realização de rotinas institucionais.	Renan/Hamilton	Diariamente	Mitigar	Concluído	Melhorar
Desfecho	Demora na solicitação de internação/Não solicitar internação	Falta de solicitação de interna, após desfecho	Atraso na liberação de leito / insatisfação do cliente / piora do NPS	Prazo / Segurança / Qualidade	3	3	9	MÉDIO	1. Supervisionar e monitorar através do bi; 2. Ambientação e feedback contínuo dos protocolos institucionais.	Renan/Hamilton	Diariamente	Mitigar	Andamento	Melhorar
Atendimento médico	Falta de orientação do profissional (médico e enfermeiro)	Desconhecimento de rotinas da instituição	Insatisfação do cliente (familiar)	Qualidade	2	5	10	MÉDIO	1. Orientação e treinamento.	Renan/Hamilton	29/02/2026	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Atendimento médico	Ausência de registro ou incompleto	Desatenção / cansaço	Prejuízo assistência financeiro / deterioração clínica / óbito	Financeiro / Segurança / Qualidade	2	5	10	MÉDIO	1. Treinamento da equipe; multiprofissional; 2. Supervisão dos coordenadores; 3. Auditoria mensal 4. Feedback aos profissionais.	Renan/Hamilton	Diariamente	Mitigar	Andamento	Melhorar
Desfecho	Falta de leito/leito em manutenção/falta de limpeza terminal	Demora na liberação de leitos	Insatisfação do cliente/aumento do tempo de permanencia do paciente	Financeiro / Qualidade	5	5	25	ALTO	1. Realizar reunião com gerenciamento de leitos para discussão de interação de processo; 2. Encaminhar interação de processo para qualidade;	Renan/Hamilton	30/03/2026	Mitigar	Não iniciado	Melhorar

Desfecho	Preenchimento incompleto do SBAR	Atraso diagnóstico / ausência de comunicação ou falha na comunicação	Insatisfação do paciente / transporte inadequado / deterioração clínica / óbito	Segurança / Qualidade	4	5	20	ALTO	1. Treinamento da equipe; multiprofissional; 2. Supervisão dos coordenadores; 3. Auditoria mensal	Renan/Hamilton	31/03/2026	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Desfecho	Ausência de passagem do caso	Falta de comunicação entre enfermeiro-enfermeiro	Insatisfação do cliente / deterioração / óbito	Segurança / Qualidade	4	5	20	ALTO	1. Reunião com coordenadores da ui/uti para interação de processo.	Renan/Hamilton	29/02/2026	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Atendimento médico	Ausência de invólucro e rastreabilidade OPME	Falha no cumprimento da rotina De anexar invólucro	Glosa	Financeiro	4	2	8	BAIXO	1. Intensificação do pré-faturamento; 2. Gestão da rotina do urgência e emergência	Renan/Hamilton	20/04/2026	Prevenir	Não iniciado	Melhorar
Atendimento médico	Falha no registro de tempos e movimentos do paciente	Falha no registro	Falha do processo da farmácia e Glosa	Segurança / qualidade / prazo / financeiro	5	1	5	BAIXO	Revisão pop de atendimento do bloco cirúrgico	Renan/Hamilton	20/02/2026	Prevenir	Andamento	Melhorar
Atendimento médico	Organização dos prontuários	Falha na organização	Demora no cumprimento de prazo para o faturamento	Financeiro	3	2	6	BAIXO	Treinamento Pop pré-faturamento	Renan/Hamilton	30/05/2026	Mitigar	Andamento	Melhorar

AValiação Preliminar de Riscos Bloco Cirúrgico Obstétrico

Descrição do Risco				Nível de Risco					Tratamento do Risco					
Processo Avaliado	Risco Identificado	Causa	Consequências	Fator de Impacto	Gravidade	Probabilidade	Impacto	Classificação de Risco	Ações para Mitigação	Responsável	Prazo	Estratégia	Situação	Tendência
Preparo De Sala	Falha na autorização	Falta de informação	Cancelamento de cirurgia e insatisfação do cliente	Financeiro, qualidade e prazo	5	3	15	ALTA	Fortalecimento do bate mapa com os processos de apoio	Renan/Hamilton/Jhenny	15/02	Prevenir	Concluído	Melhorar
Preparo De Sala	Falta de mat/met	Atraso na montagem da mala	Atraso de cirurgia e insatisfação do cliente	Qualidade	5	5	25	ALTA	Revisão de interação de processo com a farmácia. Revisão do kit de farmácia. Atuação da farmacêutica do bc	Renan/Hamilton/Jolice	30/02	Prevenir	Andamento	Melhorar
Preparo De Sala	Leito indisponível de leito	Atraso de cirurgia	Insatisfação do cliente	Qualidade, prazo	4	5	20	ALTA	Revisão de interação de processo com ui e uti. Novo fluxo de entrada de paciente da rampa pelo bc 17 e treinamento da equipe Rotina. Round do gerenciamento de leito	Renan/Hamilton/Jhenny	30/02	Prevenir	Realizado	Melhorar
Preparo De Sala	Atraso na higienização da sala	Demora no giro de sala	Atraso de cirurgia e insatisfação do cliente	Qualidade	5	4	20	ALTA	Revisão de interação de processo com higienização, revisão de interação de processo com cme	Renan/Hamilton	15/03	Prevenir	Andamento	Melhorar

Preparo De Sala	Falta de material de cme	Demora no giro de sala	Atraso de cirurgia e insatisfação do cliente	Financeiro, qualidade	5	5	25	ALTA	Revisão de interação com cme e participação efetiva no bate mapa cme	Renan/Hamilton /Isabel	15/03	Prevenir	Andamento	Melhorar
Preparo De Sala	Demora na retirada do material de cme.	Demora do profissional	Demora no giro de sala	Qualidade e prazo	5	5	25	ALTA	Revisão de interação de processo com cme Implantação do sistema hino	Renan/Hamilton /Isabel	15/03	Mitigar	Andamento	Melhorar
Preparo De Sala	Falta de circulante	Pontualidade do profissional E fila no refeitório no intervalo do almoço	Demora no giro de sala	Qualidade e prazo	4	4	12	MÉDIA	Revisão da escala de tarefa do colaborador e intervalo. Revisão da interação de processo com nutrição	Renan/Hamilton	20/02	Mitigar	Andamento	Melhorar
Preparo De Sala	Falta de opme	Falha de autorização Atraso na entrega do fornecedor	Atraso de cirurgia	Qualidade, prazo e financeiro	5	5	25	ALTA	Intensificação do bate mapa. Revisão de interação de processo com copme. Rotina de entrega de opme no bc.	Renan/Hamilton/Joilca	05/02	Mitigar	Andamento	Melhorar
Preparo De Sala	Falta de roupa privativa	Atraso na entrega do fornecedor Coleta inadequada	Atraso de cirurgia e insatisfação do cliente	Qualidade e prazo	5	5	25	ALTA	Interação com lavanderia	Renan/Hamilton/Odaise	20/02	Prevenir	Andamento	Melhorar
Admissão	Falha na liberação de admissão	Não cumprimento da rotina	Evento e atraso de cirurgia	Qualidade Prazo	5	1	5	MÉDIA	Treinamento da rotina de admissão Fortalecer a gestão do bi pelo enfermeiro	Renan/Hamilton	30/03	Prevenir	Andamento	Melhorar
Admissão	Falha no acolhimento da paciente	Revisão da rotina Pop bc.	Satisfação do cliente	Qualidade	3	4	12	MÉDIA	Jeito de atender HPD	Renan/Hamilton	21/01	Prevenir	Andamento	Melhorar

Admissão	FALHA NA IDENTIFICAÇÃO SEGURA	FALHA NO CUMPRIMENTO DO PROTOCOLO	EVENTO	Qualidade	5	1	5	MÉDIA	Treinamento do protocolo de identificação segura	Renan/Hamilton	30/02	Prevenir	Andamento	Melhorar
Admissão	FALHA NA PRÉ-INDUÇÃO	NÃO CUMPRIMENTO DA ROTINA	EVENTO	Qualidade	5	4	20	ALTA	Escala de anestesista Revisão do pop de pré indução treinamento do time de anestesia	Renan/Hamilton	28/03	Prevenir	Andamento	Melhorar
Admissão	Falha na inspeção da pele	Falha no cumprimento da rotina	Evento	Qualidade	4	2	8	MÉDIA	Treinamento do protocolo de lesão por pressão Dano zero	Renan/Hamilton	25/03	Prevenir	Andamento	Melhorar
Admissão	Falha na solicitação do antibiótico profilático	Falha no preenchimento da ficha	Evento	Qualidade	3	1	3	BAIXA	Orientar o médico quanto ao preenchimento correto da ficha de antibiótico profilaxia.	Renan/Hamilton	30/04	Prevenir	Andamento	Melhorar
Admissão	Demarcação do sitio cirúrgico	Falha na demarcação/ Lateralidade	Evento	Qualidade	4	1	4	BAIXA	Treinamento do protocolo de procedimentos invasivos seguro.	Renan/Hamilton	30/03	Prevenir	Andamento	Melhorar
Admissão	Falta de recebimento exame de imagens específicos holter, usg, doppler, etc)	Cancelamento de cirurgia	Evento	Segurança	5	1	5	MÉDIA	Revisão do pop de atendimento do bc Interação de processo com ui Interação de processo com o setor de confirmação cirúrgica.	Renan/Hamilton	25/02	Prevenir	Andamento	Melhorar

Admissão	Falta banho com clorexidina	Não cumprimento do protocolo da ccih	Evento	Qualidade e segurança	5	2	10	MÉDIA	Interação de processo com a confirmação cirúrgica e ui	Renan/Hamilton	15/02	Prevenir	Andamento	Melhorar
Procedimento	Demora no preparo do paciente pela anestesia	Atraso de cirurgia	Satisfação do cliente	Financeiro qualidade	5	5	25	ALTA	Revisão do pop de atendimento do bc Revisão da rotina da equipe anestésica Pdca de melhoria de pontualidade cirúrgica	Renan/Hamilton	29/03	Prevenir	Andamento	Melhorar
Procedimento	Falha no preenchimento do time out	Não cumprimento da rotina	Evento	Qualidade e segurança	5	1	5	MÉDIA	Cumprimento da rotina Protocolo de cirurgia segura pelo enfermeiro.	Renan/Hamilton	30/01	Prevenir	Andamento	Melhorar
Procedimento	Falha no registro dos sinais vitais	Falha no cumprimento da rotina	Evento	Qualidade e segurança	5	4	20	ALTA	Fortalecer o cumprimento da rotina de registro dos sinais vitais pela enfermagem e anestesia Peri operatória	Renan/Hamilton	30/03	MITIGAR	ANDAMENTO	MELHORAR
Procedimento	Falha no registro dos dispositivos	Falha no cumprimento da rotina	Evento	Qualidade	4	2	8	MÉDIA	Revisão do pop de atendimento do BC Treinamento	Renan/Hamilton	30/01	Prevenir	Andamento	Melhorar
Procedimento	Falha na checagem do antibiótico profilaxia	Falha no registro cumprimento da rotina	Evento	Qualidade	4	5	20	ALTA	Realizado treinamento do preenchimento correto do registro do antibiótico profilático pela equipe de enfermagem	Renan/Hamilton	25/03	Mitigar	Realizado	Melhorar

Procedimento	Falha na interrupção de cirurgia	Falha no faturamento	Glosa	Financeiro	5	1	5	MÉDIA	Revisão do pop de atendimento do bc Implementação da rotina	Renan/Hamilton	05/02	Mitigar	Realizado	Melhorar
Procedimento	Falha na solicitação e registro de peças cirúrgica	Falha no cumprimento da rotina	Evento Satisfação do cliente	Segurança Prazo	4	2	8	MÉDIA	Revisão do pop de atendimento do bc Treinamentos para os colaboradores Revisão da interação de processo com laboratório Treinamento materiais perigosos	Renan/Hamilton	25/03	Prevenir	Andamento	Melhorar
Procedimento	Falha no controle da temperatura da sala cirúrgica	Ausência de dispositivos de	Evento	Qualidade	5	4	20	ALTA	Confecção de informativo de orientação sobre o uso do dispositivo. Treinamento da equipe Manuseio adequado dos termostatos Intensificar a utilização dos aquecedores	Renan/Hamilton	28/02	Prevenir	Andamento	Melhorar
Procedimento	Falha na monitorização invasiva	Ausência de manutenção preventiva dos equipamentos	Evento	Qualidade	5	4	20	ALTA	Interação de processo com a engenharia clinica cronograma manutenção preventiva	Renan/Hamilton	05/02	Prevenir	Andamento	Melhorar
Procedimento	Falha na contagem de material cirúrgicos	Falha no cumprimento da rotina	Evento	Qualidade Financeiro Prazo	4	5	20	ALTA	Cumprimento da rotina de contagem de material pelo instrumentador implementação da hino	Renan/Hamilton	30/04	Mitigar	Andamento	Melhorar
Procedimento	Ausência de invólucro e rastreabilidade opme	Falha no cumprimento da rotina	Glosa	Financeiro Prazo	4	2	8	MÉDIA	Intensificação do pré-faturamento Gestão da rotina bc.	Renan/Hamilton	21/04	Prevenir	Andamento	Melhorar

Procedimento	Risco de lesão de pele	Falta de material de proteção	Evento	Qualidade	4	2	8	MÉDIA	Implementação do dano zero Pop d e atendimento do bc/ inspeção da pele Treinamento da meta	Renan/Hamilton	20/02	Prevenir	Não iniciado	Melhorar
Procedimento	Responsabilidade da degermação cirúrgica	Falta de definição da rotina de degermação	Evento	Qualidade	5	5	25	ALTA	Definição do protocolo da ccih	Renan/Hamilton	20/03	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Procedimento	Falha no registro de tempos e movimentos do paciente	Falha no registro	Falha do processo da farmácia e Glosa	Qualidade Financeiro Prazo	5	1	5	MÉDIA	Revisão pop d e atendimento bc	Renan/Hamilton	20/02	Prevenir	Andamento	Melhorar
Cuidados na RPA	Identificação dos medicamentos	Falha na identificação	Evento	Qualidade	5	1	5	MÉDIA	Treinamento do protocolo de identificação segura	Renan/Hamilton	23/03	Prevenir	Andamento	Melhorar
Cuidados na RPA	Sinais vitais	Não registrar os sinais vitais	Evento	Qualidade	5	1	5	MÉDIA	Treinamento do pop deo centro cirurgico Bi de sinais vitais	Renan/Hamilton	23/03	Prevenir	Realizado	Melhorar
Cuidados na RPA	Reavaliação da anestesia	Não realizar reavaliação anestésica	Evento	Qualidade	5	5	25	ALTA	Revisão da politica de asc com inclusão dos tempos d de reavaliação da anestesia na rpa. Treinamento da politica	Renan/Hamilton		Prevenir	Realizado	Melhorar

Transferência /Alta	Organização dos prontuários	Falha na organização	Demora no cumprimento de prazo para o faturamento	Financeiro	3	2	6	MÉDIA	Pop pré-faturamento	Renan/Hamilto	30/05	Mitigar	Andamento	Melhorar
Transferência /Alta	Registro de alta	Falha não registro de alta	Evento	Qualidade Prazo	3	3	9	MÉDIA	Realização do bi de gestão do bc Revisão do pop de atendimento do bc e treinamento Realização do registro na transição do cuidado do paciente e sbar	Renan/Hamilto	30/03	Mitigar	Realizado	Melhorar
Transferência /Alta	Registro da escala de aldret	Falha no registro da escala aldret	Evento	Qualidade Prazo	4	5	20	ALTA	Gestão do bi bc pelo enfermeiro Aula de do ppepo par time de anestesia	Renan/Hamilto	23/02	Melhorar	Realizado	Melhorar
Transferência /Alta	Protocolo de exames	Falha no registro e entrega	NPS Insatisfação cliente	Imagem qualidade Prazo	3	1	3	BAIXO	Cumprimento do pop centro cirúrgico e treinamento.	Renan/Hamilto	30/04	Mitigar	Realizado	Melhorar
Transferência /Alta	Passagem do caso	Falha no cumprimento da rotina	Evento	Prazo Qualidade	5	5	25	ALTA	Intensificação da supervisão do enfermeiro na rpa.	Renan/Hamilto		Mitigar	Andamento	Melhorar

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS ALCON

DESCRIÇÃO DO RISCO	NÍVEL DE RISCO	TRATAMENTO DO RISCO
--------------------	----------------	---------------------

PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Admissão	Preparo do leito	Preparo inadequado do leito	Dano ao paciente, insatisfação do paciente	Qualidade	2	2	4	BAIXO	Realização do round de leito com necessidade de número de leito, perfil do paciente e acomodação necessária.	Coordenação ui, hotelaria, infraestrutura, assistência	Diariamente	Prevenir	Em andamento	Melhorar
Admissão	Admissão do paciente	Não receber o paciente ou receber de forma inadequada	Insatisfação do paciente, risco de eventos	Qualidade imagem	3	2	6	MÉDIO	RECEBER (CASO/SBAR) DO PACIENTE A SER ADMITIDO COM DEFINIÇÃO DO LEITO - VIA RAMAL/FONADO.	ENFERMEIRO S. TECNICO DE	DIARIAMENTE	PREVINIR	EM ANDAMENTO	MELHORAR
Admissão	Realizar anamnese	Informações insuficientes para o planejamento terapêutico, informações incorretas, avaliação inadequada	Dano ao paciente, assistência inadequada	Qualidade	4	2	8	MÉDIO	Treinamento Int – histórico de saúde, anamnese e exame físico.	Enfermeiros	Diariamente, semestral	Prevenir	Concluído	Melhorar
Admissão	Verificar SSVV	Não verificar ssvv, não identificar alterações clínicas, não calcular mews	Deterioração clínica	Qualidade	4	2	8	MÉDIO	Implementação do monitor multiparametros - junior, acompanhamento ssvv e escala mews em BI.	Enfermeiros, engenharia clínica, trr, coordenações ui	Diariamente	Prevenir	Concluído	Melhorar

Admissão	Realizar avaliação de risco	Não avaliar risco do paciente, ou avaliar inadequadamente	Deterioração clínica do paciente, assistência inadequada, eventos com paciente	Qualidade	3	2	6	MÉDIO	Bloqueio no sistema caso não realizada escalas de risco (fugulin, morse, braden, risco de tev, glasgow, broncoaspiração)	Enfermeiros, enfermeiro de referência	Diariamente	Prevenir	Concluído	Melhorar
Admissão	Realizar plano educacional e orientações	Não realizar plano educacional e orientações	Risco de dano ao paciente	Qualidade prazo	3	2	6	MÉDIO	Gerenciar plano educacional conforme necessidade do paciente, ou quando alteração da condição clínica do paciente e garantir orientação da equipe multiprofissional	Enfermeiros, equipe multiprofissional	Diariamente	Prevenir	Concluído	Melhorar
Plano terapêutico	Realizar planejamento terapêutico e sistematização da assistência	Cuidado inadequado, assistência inadequada, aumento do tempo de internação	Cuidados inefetivos	Qualidade prazo	3	3	9	MÉDIO	Round multiprofissional com discussão dos casos clínicos e planejamento terapêutico.	Equipe multiprofissional	Diariamente	Prevenir	Concluído	Melhorar
Plano terapêutico	Realizar round multiprofissional diário	Não realizar round diariamente ou realizar de forma inadequada	Dano ao paciente, aumento do tempo de permanência, assistência inadequada, deteriorização clínica	Qualidade, prazo, financeiro	3	3	9	MÉDIO	Round multiprofissional diário (segunda a sexta) com definição de metas e responsabilidades	Equipe multiprofissional	Diariamente	Prevenir	Concluído	Melhorar
Assistência	Garantir assistência segura através de rounds e protocolos	Não garantir assistência segura	Deteriorização clínica	Qualidade, prazo, financeiro	4	3	12	MÉDIO	Gerenciar metas terapêuticas através dos indicadores de tempo de permanência hospitalar;	MEDICOS, ENFERMEIRO	DIARIAMENTE	Prevenir	Concluído	Melhorar
Alta	Alta hospitalar	Previsão de alta inadequada, ou não programar alta	Insatisfação do paciente, aumento do tempo de permanência	Qualidade, prazo, financeiro	3	3	9	MÉDIO	Garantir o cumprimento das orientações de alta conforme plano educacional. Gerenciar indicador de reinternação hospitalar.	Enfermeiro	Diariamente	Prevenir	Concluído	Melhorar

Mapa de Processo

Cadeia de Valor: Processo Assistencial

Processo: Maternidade

Responsável: Enf. Renan Linard

Código: HPD-MP-MATER-01

Versão: 05

Página: 1/23

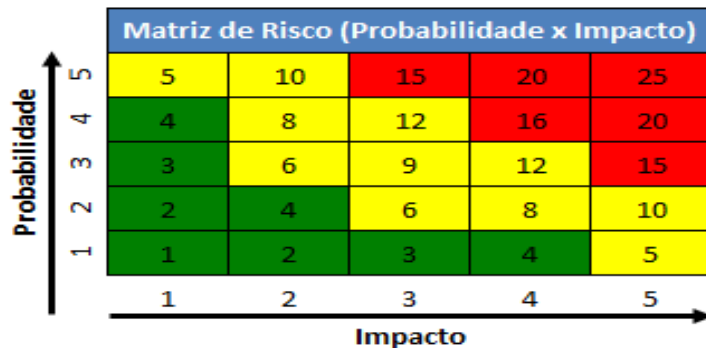


Elaborado por:	Validado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração:	Data de Revisão:
Enf. Renan Linard Maternidade	Enf. ^a Marília Mafra Assessoria da Qualidade	Drielly Santos Gerente da Qualidade	27/10/2022	20/02/2026

LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5