

MISSÃO: Prestar um atendimento com eficiência e qualidade, buscando a fidelização dos clientes.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Operadoras de Saúde • Recepção • CME • Farmácia • Suprimentos • Higienização • Lavanderia • Segurança Patrimonial • Tecnologia da Informação • Engenharia Clínica • Gestão de Pessoas • Infraestrutura • CCIH • Educação Continuada • SESMT 	<ul style="list-style-type: none"> • Pacientes • Paciente Cadastrado • Materiais Esterilizados • Mat e Med • Insumos • Ambiente limpo • Rouparia limpo • Segurança de Vigilância Interna • Computadores e Rede • Equipamentos • Colaboradores • Manutenção Predial • Controle de Infecção • Treinamentos • EPI's 	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Atendimento na recepção</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Consulta Médica</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Desfecho: Encaminhamento para urgência, Internação, Alta e Retorno</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente atendido e satisfeito • Prontuário Pré Faturado 	<ul style="list-style-type: none"> • Urgência Obstétrica/PPP • Bloco Cirúrgico



INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- Ambulatório Maternidade - Total de Consultas
- Ambulatório Maternidade - Percentual de Consultas de Pré-Natal
- Ambulatório Maternidade - Média de Consultas de Pré-Natal - na Instituição
- Ambulatório Maternidade - Gestação com Pré-Natal Conforme - Quaisquer Serviços
- Ambulatório Maternidade - NPS Consultório

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **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.
- **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;
- **Recepção:** Garantir o fluxo do atendimento e confirmação de dados da agenda no sistema Tasy;
- **Educação Continuada:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da maternidade e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo.

CLIENTES

- **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;
- **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 treinamento e garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos propostos pela educação continuada.
- **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;

- **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;
- **Lavanderia:** 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;

- **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

- HPD-GEOP-POP-08 - Atendimento do Ambulatório
- HPD-GE-POP-06 - Atendimento para Paciente de Alto Risco ou Especiais

PROCEDIMENTO GERAL

- HPD-GE-PG-03 - Práticas Assistenciais de Enfermagem
- HPD-GA-PG-01 - Gestão de Acesso

POLÍTICA

- HPD-DTH-PL-04 - Comunicação
- HPD-ATI-PL-01 - Segurança da Informação

PROGRAMA

- HPD-ACCIH-PR-03 - Controle de Infecção Hospitalar

PROTOCOLOS

- HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente
- HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva
- HPD-FARM-PT-01 - Segurança Medicamentosa: Medicamentos de Alta Vigilância
- HPD-ACCIH-PT-01 - Higienização das Mãos
- HPD-AQ-PT-06 - Protocolo de Prevenção de Queda
- HPD-MATER -PT-01 - Código Rosa

Elaborado por: Enf.º Renan Linard Ambulatório Maternidade	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20/01/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

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	Descumprimento no Jeito de Atender Mater Dei	Imaturidade profissional	Insatisfação do cliente	Qualidade	2	1	2	BAIXO	Treinamento sobre o Jeito de atender Mater Dei para todos os colaboradores do setor	Renan	Diário	Prevenir	Concluído	Melhorar
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	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	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar

Atendimento na recepção	Não verificar autorização do convênio	Consulta não realizada / insatisfeito	Impacto financeiro (Mater Dei e médico) / insatisfeito	Financeiro	2	2	4	BAIXO	1. Monitoramento através da elegibilidade do paciente através do overmind.	Renan	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.	Cynthia / Renan	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.	Cynthia / Renan	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	MÉDIO	1. Garantir o cumprimento do protocolo de identificação.	Cynthia / Renan	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Imprimir autorização e anexar na planilha s/n	Insatisfação do cliente/limpacto financeiro (Mater Dei + Médico)	Não imprimir a guia de autorização	Financeiro	1	2	2	BAIXO	1. Garantir através dupla checagem.	Cynthia / Renan	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar
Atendimento na recepção	Solicitar assinatura do paciente e/ou responsável na guia do convênio	Insatisfação do cliente/limpacto financeiro (Mater Dei+ Médico)	Não solicitar a assinatura na guia do convênio	Financeiro	2	1	2	BAIXO	1. Garantir através dupla checagem.	Cynthia / Renan	Diário	Mitigar	Andamento	Melhorar

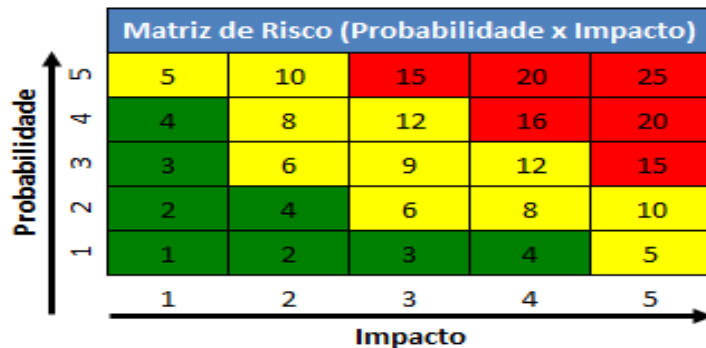
Consulta Médica	Ausência de registro ou incompleto	Desatenção / cansaço	Prejuízo assistência / financeiro	Segurança / Qualidade / Financeiro	2	5	10	MÉDIO	1. Treinamento da equipe; multiprofissional; 2. Supervisão dos coordenadores; 3. Auditoria mensal 4. Feedback aos profissionais.	Cynthia / Renan	Diariamente	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.	Cynthia / Renan	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.	Cynthia / Renan	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	MÉDIO	1. Intensificação do pré-faturamento; 2. Gestão da rotina do ambulatório	Renan	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.	Cynthia / Renan	Diariamente	Mitigar	Concluído / Andamento	Melhorar

Elaborado por: Enf. ^a Renan Linard Ambulatório Maternidade	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20/01/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

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