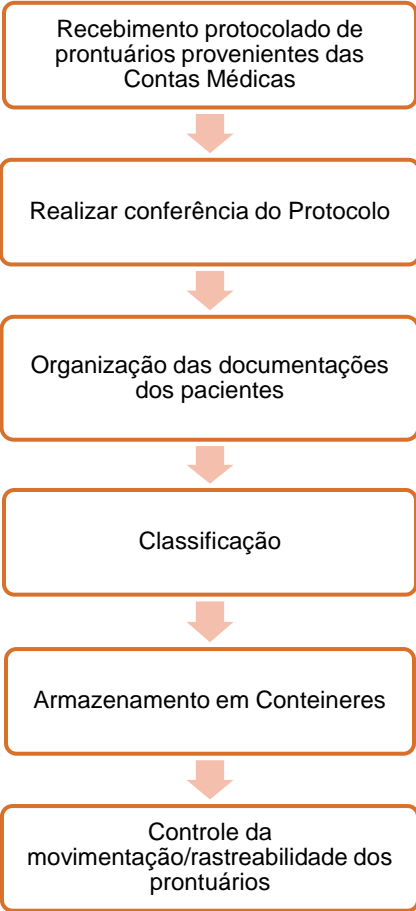


MISSÃO: Ser modelo de inovação na gestão de prontuários de pacientes garantindo qualidade e sustentabilidade.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Contas Médicas • Empresa de Guarda Externa (terceirizado) • Tecnologia da Informação • Higienização • Suprimentos • Segurança Patrimonial • Gestão de Pessoas • Infraestrutura • Educação continuada • Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Prontuários dos pacientes • Guarda compartilhada • Computadores e rede • Ambiente limpo • Materiais e Insumos • Sistema de vigilância Interna • Colaboradores • Manutenção da Estrutura • Treinamentos • Assessoria 	 <pre> graph TD A[Recebimento protocolado de prontuários provenientes das Contas Médicas] --> B[Realizar conferência do Protocolo] B --> C[Organização das documentações dos pacientes] C --> D[Classificação] D --> E[Armazenamento em Containeres] E --> F[Controle da movimentação/rastreabilidade dos prontuários] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Prontuários armazenados, conservados e rastreados 	<ul style="list-style-type: none"> • Contas Médicas • Diretorias • CRP • CRO • Comitês Ética • Paciente ou por procuração • Dependentes (filhos) devidamente autorizados • Ascendentes • CCIH • CRM-PA • Poder Judiciário • Jurídico HPD

INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- % de Prontuários entregues ao SAME em tempo
- % de Prontuários entregues incompletos

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **Contas Médicas:** Fornecer prontuários completos e íntegros para fins de armazenamento/guarda no setor;
- **Empresa de guarda externa (terceirizada):** Fornecer Prontuários físicos organizados e íntegros na guarda externa.
- **Tecnologia da Informação:** Realizar primeiro atendimento dos chamados via ordem de serviço em tempo hábil;
- **Hospitalidade/Higienização:** Estabelecer e cumprir cronograma de limpeza-terminal mensal e concorrente diariamente, coleta de resíduos a cada limpeza, limpeza localizada sempre que observado sujidade;
- **Suprimentos:** Fornecer materiais de acordo com o padrão e demanda de cada setor em tempo hábil mediante requisição via sistema;
- **Segurança Patrimonial:** Garantir a segurança do patrimônio institucional e funcionalidade do sistema de monitoramento;
- **Gestão de Pessoas:** Atender as requisições para substituição de pessoas em tempo hábil;
- **Infraestrutura:** Atender a ordens de serviços em até 60 minutos quando gerar riscos aos documentos arquivados no setor de SAME;

CLIENTES

- **Contas Médicas:** O setor se compromete a entregar os prontuários físicos pós alta/faturamento para fins de armazenamento, guarda e rastreabilidade, até 60 dias após a alta da internação/atendimento ambulatorial de Urgência Emergência. Os prontuários deverão ser encaminhados para o SAME no carrinho de transporte devidamente coberto/protegido, a fim de preservar as informações, identidades dos pacientes e ainda, danos físicos aos documentos. Os prontuários deverão conter na integridade todas as folhas referentes ao período ao qual se refere a conta/atendimento hospitalar;
- **Empresa de guarda externa (terceirizada):** A empresa se compromete em manter Prontuários físicos organizados ou em meio digital.
- **Tecnologia da Informação:** Abertura das ordens de serviços para atendimento do processo;
- **Hospitalidade/Higienização:** Contribuir com a limpeza concorrente e terminal programados realizando a limpeza do espaço, moveis e fornecendo a troca de material de higiene (álcool em gel, papel toalha, etc);
- **Suprimentos:** manter em estoque quantidade suficiente para atender o padrão do processo;
- **Segurança Patrimonial:** Garantir os equipamentos de monitoramento funcionais e operantes;

Processo: SAME

Responsável: Sérgio Aragão

Código: HPD-MP-SAME-01

Versão: 08

Página: 1/5

- **Educação Continuada:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe e proporcionar treinamentos obrigatórios ou sugeridos pela alta administração;

- **Gestão de pessoas:** Preencher adequadamente as requisições para substituições de pessoas em tempo hábil, após o afastamento ou desligamento do colaborador;
- **Infraestrutura:** Garantir a abertura de ordem de serviço, a fim de atender as solicitações do processo;
- **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.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-SAME-POP-01 - Solicitação de Cópia de Prontuário
- HPD-SAME-POP-02 - Recebimento de Prontuário para Arquivo
- HPD-SAME-POP-03 - Arquivamento de Prontuário

POLÍTICA

- HPD-DTH-PL-02 - Gerenciamento da Informação

Elaborado por: Sérgio Aragão SAME	Verificado por: Assessoria da Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 20/01/2025
--	---	--	---	--------------------------------------

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

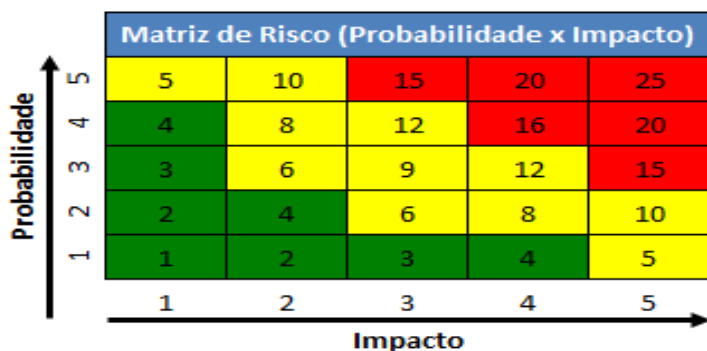
DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Recebimento de prontuários para arquivo	Recebimento incompleto da documentação	Classificação inadequada da documentação proveniente do faturamento/contas médicas.	Consequências legais e administrativas, perda do histórico do paciente	Financeiro e qualidade	2	2	4	BAIXO	Conferência e arrumação cronológica dos prontuários pela equipe do SAME.	Sérgio Aragão	Contínuo	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Recebimento de prontuários para arquivo	Não recebimento de prontuários gerados no sistema de gestão hospitalar	Não envio de prontuários gerados no sistema de gestão hospitalar provenientes das contas médicas.	Consequências legais e administrativas, perda do histórico do paciente	Qualidade	1	1	1	BAIXO	Conferência dos prontuários recebidos cruzando com as altas mensais geradas no sistema de gestão hospitalar.	Sérgio Aragão	Contínuo	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Movimentação do prontuário entre setores (SAME e outros)	Falha no registro/control e da movimentação	Ausência de registro/control e no protocolo de movimentação	Consequências legais e administrativas, perda do histórico do paciente e da respectiva documentação	Financeiro e qualidade	2	2	4	BAIXO	Aderência/adesão a rotina do uso de protocolo de entrega e recebimento de prontuários pela equipe do SAME	Sérgio Aragão	Contínuo	Prevenir	Em andamento	Melhorar

Elaborado por: Sérgio Aragão SAME	Verificado por: Assessoria da 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