

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 1/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

1. OBJETIVO

Garantir aos pacientes que procuram o Hospital Porto Dias acesso às linhas de cuidados inerentes ao escopo de atendimento, levando em consideração sua prioridade de atendimento e garantia da continuidade do cuidado.

2. RESPONSABILIDADES

Profissionais envolvidos no acesso e cuidados aos pacientes nas áreas assistenciais e de apoio.

3. DIRETRIZES

O paciente pode ter acesso à internação e continuidade dos cuidados no Hospital por três vias internação: da unidade de emergência, de transferência externa e de encaminhamento ambulatorial (internação eletiva para pacientes que serão submetidos à procedimentos cirúrgicos e/ou pacientes com perfil clínico desde que possuam autorização prévia do convênio de saúde).

3.1. ESCOPO DE ATENDIMENTO

3.1.1. Linha de cuidado do paciente crítico

Esta linha de cuidado pertence ao paciente adulto, obstétrico ou pediátrico que apresentem instabilidade de um ou mais de seus sistemas orgânicos, devido alterações agudas que ameaçam a sua vida. O objetivo desta linha de cuidado é organizar a atenção ao paciente crítico adulto, obstétrico e pediátrico para que garanta seu acesso, garantindo o cuidado progressivo por meio de acesso aos diferentes níveis de assistência, pela disponibilização de unidades de cuidado intensivo e transição de forma integrada. Unidades de terapia intensiva e unidades de transição deverão desenvolver um processo de cuidado destinado ao paciente crítico, que promova a segurança em todas as etapas do atendimento.

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 2/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

3.1.2. Linha de cuidado do paciente cirúrgico

Esta linha de cuidado pertence ao paciente adulto, obstétrico ou pediátrico que acessam o Hospital para realização de procedimento cirúrgico eletivo. O objetivo desta linha de cuidado é garantir os requisitos de acesso e a segurança em toda etapa do atendimento.

3.1.3. Linha de cuidado do paciente de longa permanência

Esta linha de cuidado pertence ao paciente adulto ou pediátrico que apresentem condição crônica de saúde, podendo ter sido ou não provocada por um evento clínico agudo ao qual o paciente é submetido à internação hospitalar por tempo igual ou superior a 30 dias. O objetivo da linha de cuidado é estabelecer os critérios de elegibilidade do paciente de longa permanência, bem como, a garantia da assistência integral e especializada ao paciente em todas as fases do atendimento da internação até a alta.

3.2. TRIAGEM PARA INTERNAÇÃO NO HOSPITAL

3.2.1. Unidade de emergência

O Hospital possui unidade de urgência e emergência 24 horas, atendendo o público adulto aceso pela Av. Almirante Barroso, obstétrico acesso pela Tv. Mauriti (bloco A) e pediátrico acesso pela Tv. Mauriti (bloco B). Os pacientes atendidos na unidade de emergência devem ser classificados pelo enfermeiro quanto a sua priorização de atendimento, os critérios de prioridade, incluindo os tempos previstos para o atendimento. Na unidade de emergência obstétrica, o atendimento médico ocorre em menos de 20 minutos, havendo triagem prévia nos casos em que esse tempo for superior. Pacientes em risco de morte iminente devem ser estabilizados imediatamente pela equipe da unidade de emergência. Pacientes admitidos pela unidade de emergência podem ser classificados com a suspeita de doenças infectocontagiosas (gotículas, aerossol e/ou contato), nestes

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 3/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

casos segue-se procedimento padrão desta unidade vinculado às diretrizes da Comissão e Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).


Pacientes em atendimento nos ambulatórios ou serviços diagnósticos localizados nas dependências do Hospital, pertencentes ou não ao público definido no escopo de atendimento do Hospital, caso necessitem de cuidados em caráter de urgência são encaminhados para unidade de pronto atendimento, onde o profissional médico da unidade de emergência avalia o paciente, para que seja realizado atendimento inicial, estabilização e determinação dos recursos a serem utilizados de acordo com as demandas e condições clínicas do paciente. Caso seja necessária, será realizada transferência externa, após estabilização do quadro.

3.2.2. Internação eletiva (paciente eletivo com perfil cirúrgico)

Pacientes de caráter eletivo para internação hospitalar, com perfil cirúrgico, terão seu acesso garantido por esta via desde que apresentem autorização prévia emitida pelo convênio de saúde e solicitação do médico assistente justificando a necessidade da internação.

Os procedimentos cirúrgicos eletivos são inicialmente registrados na agenda cirúrgica pelo agendamento cirúrgico, a partir da solicitação do médico cirurgião responsável, sendo o paciente orientado a realizar a confirmação junto ao agendamento cirúrgico de forma remota ou presencial, em até 48 horas antes do procedimento agendado, munido das documentações pessoais e avaliações médicas de validação do risco pré-operatório (avaliação pré anestésica cuja validade é de até 30 dias e cardiológica cuja validade é de até 90 dias, quando aplicável) contendo as necessidades médicas, físicas, psicológicas, sociais e econômicas.

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 4/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

Diariamente é realizado pelo time de gestão de acesso a confirmação dos procedimentos agendados para o dia seguinte, por meio do bate mapa, a fim de garantir a efetividade do agendamento cirúrgico.

3.2.3. Transferência externa

A internação de paciente, vindo de serviço externo, obedece ao seguinte fluxo: operadora ou serviço solicitante entre em contato com o gerenciamento de leitos e encaminha o laudo via e-mail com informações do estado clínico do paciente, para seguimento da assistência, como: motivo da admissão com impressão diagnóstica, comorbidades, procedimentos e terapia medicamentosa realizados.

O paciente é admitido pelo médico da sala de graves que avalia o laudo e direciona o recurso a ser utilizado de acordo com as demandas e condições clínicas do paciente. Na unidade de internação pediátrica é admitido pelo médico da unidade de emergência pediátrica que avalia o laudo e direciona o recurso a ser utilizado de acordo com as demandas e condições clínicas do paciente.

3.3. ACESSO AO SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO

No Hospital os serviços de apoio diagnóstico e terapêutico também estão disponíveis para auxiliar o médico na tomada de decisão. Período de espera ou atrasos não programados para realização de serviços diagnósticos e/ou tratamento são informados pelo setor responsável. As informações ao paciente/familiar contêm as razões associadas ao atraso ou espera prolongada e as alternativas disponíveis. Esses atrasos ou espera podem ser decorrentes de:

- Falta de autorização do convênio de saúde;
- Problemas com equipamentos fora da preventiva programada;
- Ausência de profissionais médicos, sem que haja cobertura de outro profissional;

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 5/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

- Indisponibilidade de horários em agendas diversas.

Paciente internado: na ocasião de cancelamento e/ou atrasos na agenda de exames/procedimentos, o tecnólogo, médico ou biomédico do serviço responsável pelo procedimento entra em contato com o setor e aciona o enfermeiro responsável ou o médico assistente para reavaliação e definição nova data ou transferência do paciente de acordo com suas condições clínicas. Enfermeiro/médico assistente comunicam o paciente e/ou familiares sobre o cancelamento/atraso e registra em prontuário.

3.4. INTERNAÇÃO HOSPITALAR


O Hospital possui um processo de admissão de pacientes padronizado por meio do prontuário eletrônico. O paciente acessa o hospital mediante a realização do cadastro, onde é gerado seu número de atendimento. A avaliação sistematizada dos pacientes na admissão através da identificação de necessidades de cuidados especiais e/ou de alto risco elencados no histórico de saúde.

O médico assistente deve elaborar o plano terapêutico para o período de internação, podendo solicitar através de parecer o apoio de outros especialistas médicos e de outros profissionais da área da saúde. O paciente no momento da internação deve ser avaliado quanto ao seu perfil clínico, cirúrgico, oncológico, obstétrico ou pediátrico, para que seja acomodado em leito que melhor atenda às suas necessidades, tanto na unidade de terapia intensiva como na unidade de internação.

A solicitação de internação hospitalar através da unidade de emergência deve ser acompanhada de documento de especificação do critério, quanto a acomodação, e priorização de atendimento.

No momento da admissão, o paciente e/ou acompanhante deverão receber guia informativo contendo orientação quanto ao acesso de visitantes, com informações sobre horários. Os custos arcados pelo paciente ou familiar caso o convênio não

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 6/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

contemple são apresentados claramente ao paciente. A informação quanto ao cuidado proposto e resultado esperado deve ser repassado ao paciente e/ou familiares pelo médico e registrados no prontuário eletrônico.

O gerenciamento de leitos disponibiliza leito com suporte adequado ao perfil do paciente que aguarda internação na unidade de internação ou na unidade de terapia intensiva que contará com tempo porta-leito de até 6 horas.

A unidade de emergência dispõe de uma sala de graves e uma sala de transição, com capacidade definida e com equipamentos e recursos humanos suficientes para o atendimento ao paciente crítico e ao paciente não crítico, respectivamente. A unidade de emergência pediátrica possui box para observação de pacientes que funciona para transição de pacientes para internação pediátrica, além de uma sala de emergência.

Na possibilidade de ocorrência de acidente com múltiplas vítimas, que exceda a capacidade usual da unidade de emergência para o atendimento, deve-se proceder segundo o plano de contingência de desastre e emergência.


A rotina de atendimento ao paciente grave na unidade de terapia intensiva está descrita no procedimento geral da unidade de terapia intensiva, onde são mencionados os critérios de manutenção do paciente nesta unidade, bem como a rotina de avaliação das condições clínicas.

3.5. CONTINUIDADE DO CUIDADO

O prontuário utilizado no Hospital é eletrônico. Todos os profissionais de saúde devem utilizar esse meio para comunicação. O planejamento da assistência de cada paciente deve estar descrito no plano terapêutico estabelecido pelo médico assistente, e a sistematização de assistência ao paciente pelo enfermeiro.

As informações de atendimentos anteriores do paciente estarão disponíveis para visualização na admissão do paciente de acordo com o perfil de acesso para esta

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 7/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

tarefa. O médico responsável é identificado pelo prontuário eletrônico e a transferência de responsabilidade deve ser realizada pelo prontuário eletrônico.

O paciente transferido da uma unidade assistencial para outra deve ter o resumo do seu atendimento descrito no documento “transição do cuidado”, que utiliza a ferramenta “SBAR” para as transmissões das informações necessárias garantido comunicação efetiva. Quando os pacientes recebem alta do hospital ou são transferidos para outra instituição, o resumo do seu atendimento deve ser realizado no documento eletrônico “Resumo de alta” e entregue ao paciente.

3.6. ALTA, ENCAMINHAMENTO E ACOMPANHAMENTO

O médico assistente, com apoio da equipe multiprofissional planeja a alta, descreve no plano terapêutico do paciente e a informação fica disponível para toda equipe.

No momento da alta os pacientes/familiares recebem orientação verbal e escrita de alta pela equipe multiprofissional, de acordo com a necessidade do paciente durante internação. Pacientes “perfilizados” como de cuidados de alta dependência, semi-intensivos e intensivos de acordo com a escala de “Fugulin”, são orientados de acordo com o plano educacional realizado pelo enfermeiro e executado pela equipe multiprofissional durante a internação. A família e/ou cuidador são incentivadas a participar do processo educacional

O resumo de alta, realizado pelo médico assistente, contém informações para o seguimento da assistência, como:

- Motivo da admissão;
- Diagnóstico e comorbidade;
- Achados físicos;
- Procedimentos diagnósticos e terapêuticos realizados;
- Terapia medicamentosa;

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 8/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

- Condições do estado do paciente e instruções de acompanhamento.

Uma cópia é entregue ao paciente/familiar e outra é arquivada no prontuário, assinada pelo familiar ou responsável que recebeu.

O Hospital não permite que pacientes saiam por um período do hospital, exceto para realização de consultas ou exames solicitados pelo médico assistente, devendo estar registrado no prontuário. Na alta o enfermeiro avalia a condição do paciente e solicita meio de transporte mais adequado para sua condição clínica, se houver necessidade de transporte especial deverá orientar os familiares.

Quando há necessidade da continuidade de tratamento especializado na residência, o médico responsável deve solicitar assistência tipo “home care” ao plano de saúde ou discutir com a família outras possibilidades de assistência quando não houver cobertura pela operadora de plano de saúde.


O Hospital possui um processo para identificar os pacientes que deixam o hospital contra o aconselhamento médico. Estes pacientes receberão as orientações e receituário pelo médico assistente nos casos de alta a pedido, mediante a assinatura do termo de recusa de tratamento.

3.7. ATENDIMENTO AMBULATORIAL

O atendimento ambulatorial do Hospital é o serviço médico prestado a ocorrências médicas, tendo caráter resolutivo para os casos de menor gravidade e encaminhando os casos mais graves para um serviço de urgência e emergência ou para internação hospitalar, para cirurgia eletiva ou para atendimento pelo médico especialista indicado para cada paciente.

As consultas são agendadas via call center e o atendimento realizado dentro dos padrões de qualidade e segurança.

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 9/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

A satisfação do cliente é avaliada através da plataforma *Track Sale* e os resultados são analisados pelos gestores responsáveis pelo processo ambulatorial.

3.8. TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE

O Hospital possui critérios de transferência baseada na necessidade de cada paciente, verificando se a instituição receptora pode atender as necessidades do paciente a ser transferido.

Pacientes de especialidades que não são oferecidas pela instituição serão preferencialmente transferidos, garantindo a continuidade do cuidado, o enfermeiro identifica a estrutura e equipe responsável pela transição do cuidado através do formulário de transição do cuidado.

O médico assistente emite laudo contendo o resumo clínico do paciente, contendo informações para o seguimento da assistência, como:

- Motivo da admissão;
- Diagnóstico e comorbidade;
- Achados físicos;
- Procedimentos diagnósticos e terapêuticos realizados;
- Terapia medicamentosa;
- Condições do estado do paciente e instruções de acompanhamento.

Uma cópia é entregue ao paciente/acompanhante e outra é arquivada no prontuário, assinada pelo familiar ou responsável que recebeu.

O gerenciamento de leitos é responsável por comunicar a equipe assistencial o serviço de destino e o responsável por aceitar o caso ou a transferência. A equipe assistencial é responsável pela inclusão da informação no documento de transferência “SBAR”.

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 10/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

3.9. TRANSPORTE

O médico responsável pelo paciente avalia a necessidade de transporte, bem como as condições para fazê-lo com segurança, incluindo a equipe necessária, equipamentos e medicamentos. A gerência de enfermagem é responsável pelo gerenciamento do transporte, controle dos materiais da ambulância e checklist diário devidamente documentado.

O Hospital disponibiliza formulário de avaliação do transporte pelo usuário disponível através impressões gráficas, e realiza gerenciamento de queixas através do serviço de ouvidoria.

4. REFERÊNCIA

Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais, manual da JCI 7ª edição, 2020.

5. ANEXOS

Não se aplica.

6. QUADRO RECAPITULATIVO

Descrição da Revisão	Versão	Data
Emissão inicial	01	10/09/2016
Revisão Geral adequação ao capítulo ACC do Manual de Acreditação Internacional da JCI	02	10/09/2017
Modificação de rotina do 4º sub-item em: 3.5. Transferência de paciente.	03	14/04/2018
Revisão para inclusão do Serviço de Pediatria e atualização à 7ª Edição do Manual JCI, 2020.	04	01/07/2020
Revisão para inclusão do Serviço de Obstetrícia	05	11/03/2022
Revisão para atualização do item transporte	06	10/06/2024

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf.ª Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

 HOSPITAL PORTO DIAS	HOSPITAL PORTO DIAS	Data 1ª versão: 10/09/2016
		Ult. Revisão: 10/06/2024
		Vencimento: 10/06/2026
		Versão: Nº 06
		Nº Páginas: 11/11
POLÍTICA	ACESSO E CONTINUIDADE DOS CUIDADOS HPD-GE-PL-01	

Elaboração e Revisão: Enf. Simone Amparado Gerente de Enfermagem	Validação: Enf. ^a Drielly Costa Coordenação da Qualidade	Aprovação: Dr. Rômulo Nina Diretor Técnico Hospitalar
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------