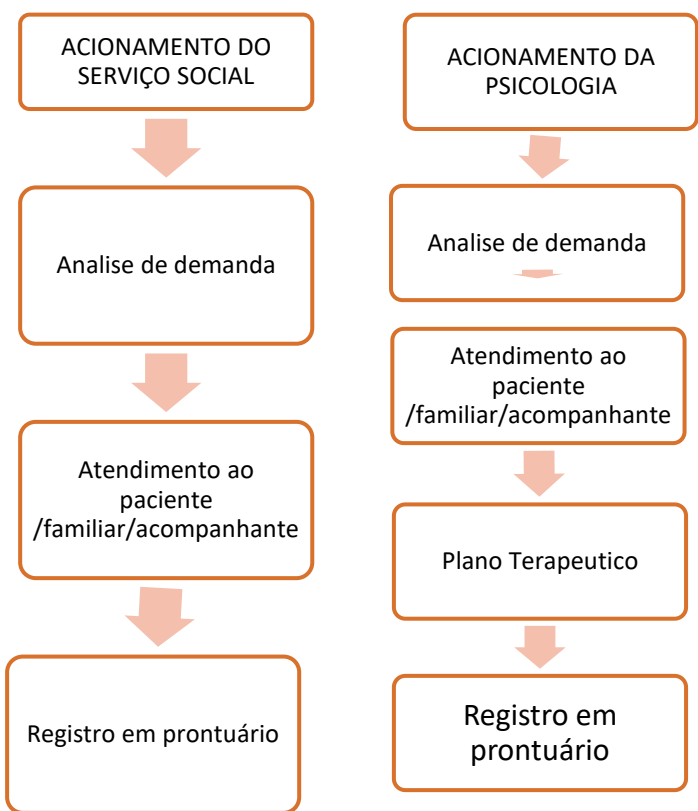


MISSÃO: Garantir aos clientes resolutividade das situações biopsicossociais com qualidade e segurança, proporcionando atendimento humanizado.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • UI, UE, UTI, ouvidoria, maternidade, pediatria UI e UTI, UTI Neonatal, hemodinâmica, bloco cirúrgico, oftalmologia e ambulatórios • Tecnologia da informação • Higienização • SESMT • Segurança patrimonial • Educação Continuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas psicossociais de pacientes, familiares e acompanhantes • Computadores e rede • Ambiente limpo • Equipamentos de proteção individual • Serviços de vigilância interna • Treinamentos 	 <pre> graph TD subgraph "ACIONAMENTO DO SERVIÇO SOCIAL" A1[ACIONAMENTO DO SERVIÇO SOCIAL] --> B1[Análise de demanda] B1 --> C1[Atendimento ao paciente /familiar/acompanhante] C1 --> D1[Registro em prontuário] end subgraph "ACIONAMENTO DA PSICOLOGIA" A2[ACIONAMENTO DA PSICOLOGIA] --> B2[Análise de demanda] B2 --> C2[Atendimento ao paciente /familiar/acompanhante] C2 --> D2[Plano Terapeutico] D2 --> E2[Registro em prontuário] end </pre>	<p>Serviço Social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolução de demanda social • Satisfação do paciente / familiares / acompanhante <p>Psicossocial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidade psicoemocional do paciente • Encaminhamento para continuidade de tratamento pós alta 	<ul style="list-style-type: none"> • UI, UE, UTI, ouvidoria, hemodinâmica, bloco cirúrgico, pediatria UI e UTI, UTI Neonatal, maternidade oftalmologia e ambulatórios

INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

-

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **UI, UE, UTI, ouvidoria, hemodinâmica, bloco cirúrgico, oftalmologia e ambulatórios:** Ao identificar demanda para atendimento de Serviço Social, Psicossocial, sinalizar via Tasy (parecer), sinalização nos rounds, ou por ramal (9366);
- **Tecnologia da informação:** Garantir acesso ao sistema tasy, realizar atendimento dos chamados via ordem de serviço em até 60 minutos;
- **SESMT:** Fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPI) conforme necessidade e criticidade de área, oferecer instruções sobre uso e conservação dos mesmos;
- **Segurança patrimonial:** Fornecer de forma planejada vigilância para conter as alterações que estejam ocorrendo nos locais de acessos, para evitar agressão, verbal ou física aos colaboradores;
- **Educação Continuada:** Garantir suporte técnico científico de treinamentos a equipe.

CLIENTES

- **UI, UE, UTI, ouvidoria, hemodinâmica, bloco cirúrgico, oftalmologia e ambulatórios:** Avaliar demanda sinalizada e realizar restrito em prontuário eletrônico em até 48 horas;
- **Tecnologia da informação:** abertura obrigatória de ordem de serviço para eventuais reparos de rede ou hardware;
- **SESMT:** Sempre que necessário buscar EPI em local específico, realizar assinatura de cautela, ser responsável pelo seu uso adequado e conservação, realizar troca sempre que necessário;
- **Segurança patrimonial:** Repassar informações pertinentes sobre pacientes em privação de liberdade (PPL) à Segurança Patrimonial que estiverem em consultas ou em internação;
- **Educação Continuada:** Definir e sinalizar 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-GE-POP-06 - Gerenciamento seguro de óbito
- HPD-GE-POP-04 - Atendimento para paciente vulneráveis, de alto risco e ou especiais.
- HPD-GE-POP 01 - Captação de Tecidos Oculares
- HPD-PSICSS-POP-03 - Práticas Assistenciais da Terapia Ocupacional
- HPD-PSICSS-POP-02 - Práticas Assistenciais do Serviço Social
- HPD-PSICSS-POP-01 - Práticas Assistenciais da Psicologia

POLÍTICAS

- HPD –SS-PL-01 - Cuidado centrado no paciente
- HPD-ONC-PL-01 - Cuidados Paliativos e de fim de vida
- HPD-DTH PL-03 - Ética Hospitalar

PROCEDIMENTO GERAL

- HPD-PSISS-PG 02 - Gerenciamento de paciente em risco de suicídio ou automutilação
- HPD-PSISS-PG-01 - Serviço Social

Elaborado por: Psicossocial	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 28 / 02 / 2025
---------------------------------------	---	--	---	--

AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

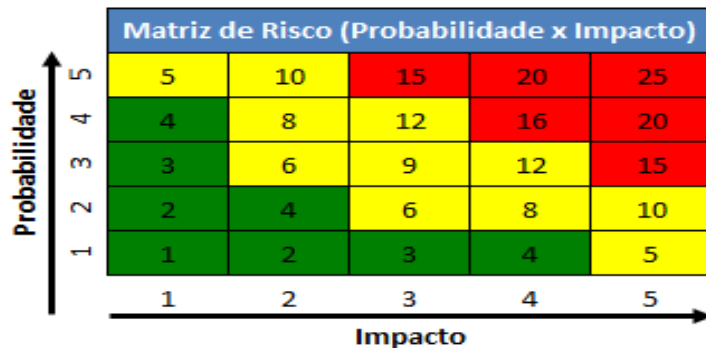
DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA

Elaborado por: Luzia Psicossocial	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 28 / 02 / 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