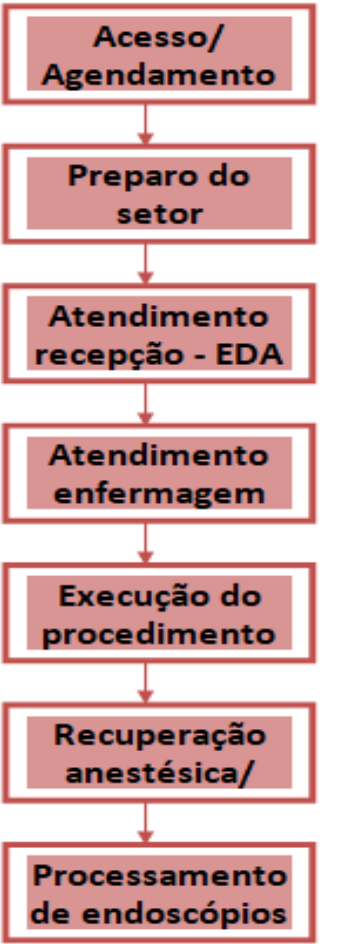


**MISSÃO:** Realizar diagnóstico rápido, seguro e humanizado aos pacientes.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• UTI / UI / UE</li> <li>• Call Center</li> <li>• Recepção</li> <li>• CME</li> <li>• Farmácia</li> <li>• Suprimentos</li> <li>• Tecnologia de Informação</li> <li>• Higienização</li> <li>• Lavanderia</li> <li>• Engenharia Clínica</li> <li>• Grupo de Anestesia</li> <li>• Infraestrutura</li> <li>• Educação Continuada</li> <li>• Qualidade</li> <li>• SESMT</li> <li>• Gestão de Pessoas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes</li> <li>• Agendamento de Exames</li> <li>• Atendimento</li> <li>• Materiais Esterilizados</li> <li>• Mat/Med</li> <li>• Insumos</li> <li>• Computadores e Rede</li> <li>• Ambiente Limpo</li> <li>• Roupa Limpa</li> <li>• Equipamentos</li> <li>• Serviços anestésicos</li> <li>• Ajustes estruturais</li> <li>• Treinamentos</li> <li>• Assessorias</li> <li>• EPI'S</li> <li>• Quadro funcional</li> </ul>	 <pre> graph TD     A[Acesso/Agendamento] --&gt; B[Preparo do setor]     B --&gt; C[Atendimento recepção - EDA]     C --&gt; D[Atendimento enfermagem]     D --&gt; E[Execução do procedimento]     E --&gt; F[Recuperação anestésica/]     F --&gt; G[Processamento de endoscópios]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exame realizado/ Diagnóstico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Internação,</li> <li>• Unidade de Terapia Intensiva,</li> <li>• Unidade de Emergência</li> <li>• Pacientes Eletivos</li> </ul>

## INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produção de Exames</li> <li>• NPS</li> <li>• Exames agendados/ realizados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• intercorrências nos procedimentos</li> </ul> |
|---|---|

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

### PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-EDA-POP-01 - Realização de Exames na Endoscopia
- HPD-CME-POP-02 - Processamento de Endoscópios Flexíveis

### PROCEDIMENTO GERAL

- HPD-EDA-PG-01 - Endoscopia
- HPD-PDD-PG-01 - Porto Dias Diagnóstico - PDD

### PROGRAMAS

- HPD-SESMT-PR-01 - Gerenciamento de Materiais Perigosos
- HPD-ACCIH-PR-03 - Gerenciamento de Resíduos nos Serviços de Saúde no Bloco D
- HPD-UTI-PR-01 - Gerenciamento de Alarmes Clínicos

### PROTOCOLOS

- 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-04 - Cirurgia e Procedimentos Invasivos
- HPD-AQ-PT-05 - Higienização das Mãos
- HPD-AQ-PT-06 - Prevenção de Queda
- HPD-FARM-PT-01 - Segurança Medicamentosa: Medicamentos de Alta Vigilância

### POLÍTICAS

- HPD-BC-PL-01 - Anestesia, Sedação e Cuidados Cirúrgicos
- HPD-DTH-PL-02 - Consentimento Informado

<b>Elaborado por:</b> Sérgio Dias/ Enf. <sup>a</sup> Isabel Coordenação Endoscopia	<b>Verificado por:</b> Marília Mafra Assessoria da Qualidade	<b>Aprovado por:</b> Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar	<b>Data de Elaboração</b> 19 /01 / 2018	<b>Data de Revisão</b> 20/02/2026
--	--	--	--	--------------------------------------

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES	CLIENTES
<p><b>CALL CENTER:</b> Agendar exames e consultas anestésicas de acordo com a agenda disponível. Realizar orientações sobre funcionamento do serviço de endoscopia, preparo e horários. Encaminhar orientações para os pacientes sobre todas as orientações sobre o serviço de endoscopia</p>	<p><b>CALL CENTER:</b> Disponibilizar agenda do mês seguinte todo dia 20 de cada mês, informar bloqueio de agenda com 72h de antecedência</p>
<p><b>UTI:</b> Solicitar exames e procedimentos endoscópicos via prescrição médica, o Anestesta avalia condições clinicas do paciente e verifica necessidade de solicitação do parecer para anestesista e cardiologista</p>	<p><b>UTI:</b> Disponibilizar laudo do exame ao término do procedimento, exames de emergência são realizados em até 24h após o recebimento da guia no setor, em caso de intercorrências é realizado contato fonado com a UTI de origem, passagem de caso e transporte seguro do paciente;</p>
<p><b>UI:</b> Solicitar exame e parecer anestésico/cardiológico no sistema Tasy que terá prazo para avaliação em até 24h.. Realizar prescrição, preparo e encaminhamento do paciente na data e horário programado. Exames de emergência a comunicação deve ser feita com o médico de sobreaviso via Call Center;</p>	<p><b>UI:</b> Realizar procedimentos em até 24h após recebimento de guia autorizada e avaliação pertinentes para cada paciente., Procedimentos de emergem caso de intercorrências é acionado o médico TRR via rádio, realizado passagem de caso e realizado transporte seguro do paciente para unidade de origem ou para a sala de graves, a depender do estado clínico;</p>
<p><b>UE:</b> Responsável por prescrever e iniciar o preparo do paciente de acordo com o protocolo, comunicar o setor em caso de urgência, subir paciente no horário, marcado com a equipe; Exames solicitados fora do turno da endoscopia deve ser acionado o médico de sobreaviso via Call Center.</p>	<p><b>UE:</b> Disponibilizar laudo do exame ao término do procedimento, quando há intercorrências no setor é realizado contato fonado com a sala de grave, passagem de caso e transporte seguro do paciente;</p>
<p><b>CME:</b> Disponibilizar materiais limpos de acordo com a requisição liberada via sistema Hinno.</p>	<p><b>CME:</b> Realizar dupla checagem na entrega de materiais na CME; sistema Hinno até as 19h e recolhido pela equipe do PDD às 06:00h, do dia seguinte</p>

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Sérgio Dias/ Enf. <sup>a</sup> Isabel Coordenação Endoscopia	Marilia Mafra Assessoria da Qualidade	Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar	19 /01 / 2018	20/02/2026

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES	CLIENTES
<b>LAVANDERIA:</b> Realizar entrega de roupas limpas uma vez ao dia, 4 capotes 6 conjuntos privativos e o número de lençóis de acordo com a agenda de colonoscopia;	<b>LAVANDERIA:</b> Solicitar roupas limpas uma vez ao dia, 4 capotes 6 conjuntos privativos e o número de lençóis de acordo com a agenda de colonoscopia. Acondicionar as roupas utilizadas no container correto;
<b>TI:</b> Realizar manutenção preventiva nos aparelhos, através se solicitação no sistema, após a abertura de OS, o setor tem 30 min para comparecer na endoscopia ou solucionar remotamente	<b>TI:</b> Realizar solicitações mediante Ordem de serviço
<b>ALMOXARIFADO:</b> Entregar materiais para abastecer o setor através de solicitação via sistema	<b>ALMOXARIFADO:</b> Solicitar insumos diariamente conforme a necessidade do processo;
<b>ENGENHARIA CLÍNICA:</b> Disponibilizar o cronograma de manutenção preventiva, garantir a realização das OS em tempo hábil de acordo com a criticidade.	<b>ENG CLÍNICA:</b> Solicitar manutenções, mediante Ordem de serviço, via sistema informatizado
<b>RH:</b> Selecionar colaboradores para composição da equipe de acordo com o perfil do processo	<b>RH:</b> Solicitar quadro funcional conforme a necessidade, por meio RP (reposição de pessoas) assinada para contratação.
<b>HIGIENIZAÇÃO:</b> Manter equipe no andar para higienizar as salas e realizar limpeza terminal ao término de cada atendimento com paciente de isolamento.	<b>HIGIENIZAÇÃO:</b> Colaborar para manutenção da limpeza do setor, segregar corretamente os resíduos
<b>INFRAESTRUTURA:</b> Disponibilizar o cronograma de manutenção preventiva, garantir as respostas das OS em tempo hábil de acordo com a criticidade e realizar análise mensal da qualidade da água;	<b>INFRAESTRUTURA:</b> Garantir abertura de ordem de serviço para atendimento de manutenções corretivas para danos estruturais

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Sérgio Dias/ Enf. <sup>a</sup> Isabel Coordenação Endoscopia	Marília Mafra Assessoria da Qualidade	Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar	19 /01 / 2018	20/02/2026

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES	CLIENTES
<p><b>FARMÁCIA:</b> Disponibilizar medicação através de solicitação das vias sistema de acordo com o atendimento do paciente, liberar 2 kits reservas para início do atendimento, sendo entregues esses kits pelo setor de endoscopia ao término de cada turno. Repor carro de parada em até 120 minutos;</p>	<p><b>FARMÁCIA:</b> Devolver material da maleta ao término do expediente. Solicitar Reposição do carro de parada em até 30 minutos após a abertura, mediante prescrição médica;</p>
<p><b>EDUCAÇÃO CONTINUADA:</b> Construir o PAT em conjunto com o setor de acordo com a necessidade do processo.</p>	<p><b>EDUCAÇÃO CONTINUADA:</b> Aplicar os treinamentos de acordo com o PAT. Encaminhar as evidências para o serviço de educação continuada.</p>
<p><b>SESMT:</b> Disponibilizar EPIs para equipe. Realizar treinamento sobre uso e conservação de EPI'S e segurança com manuseio de produtos químicos.</p>	<p><b>SESMT:</b> Solicitar os EPIs necessários. Utilizar, higienizar e conservar os itens recebidos de acordo com a necessidade de cada área.</p>
<p><b>SERVIÇOS DE ANESTESIA:</b> Realizar avaliação pré anestésica. Solicitar kits de sedações dentro do setor de endoscopia após a retirada do atendimento e liberação médica. Dispensar assistência em todas as etapas do procedimento.</p>	<p><b>SERVIÇOS DE ANESTESIA:</b> Disponibilizar semanalmente a agenda do serviço para o médico coordenador. Manter as medicações e insumos necessários aos procedimentos anestésicos.</p>

<p><b>Elaborado por:</b> Sérgio Dias/ Enf.<sup>a</sup> Isabel Coordenação Endoscopia</p>	<p><b>Verificado por:</b> Marilia Mafra Assessoria da Qualidade</p>	<p><b>Aprovado por:</b> Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar</p>	<p><b>Data de Elaboração</b> 19 /01 / 2018</p>	<p><b>Data de Revisão</b> 20/02/2026</p>
--	---	---	--	--

## 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
Recepção/Agendamento de exames	Demora na autorização	Falha do agendamento	Cancelamento da agenda/ Insatisfação do paciente, perda financeira	Financeiro & imagem	4	4	16	Alta	Treinamento com toda equipe da recepção endoscopia sobre cadastro correto no sistema	Isabel Carvalho	Em andamento	Prevenir	Em andamento	Melhorar
Admissão	Falha no cumprimento das metas de segurança	Não cumprimento das rotinas Institucionais	Evento adverso no paciente	Financeiro & imagem	4	4	16	Alta	Capacitação da recepção/aux de enfermagem/ equipe médica	Isabel Carvalho	Em andamento	Prevenir	Em andamento	Melhorar
Admissão	Ausência de avaliação anestésica e termos de consentimento	Não cumprimento das rotinas Institucionais	Evento adverso no paciente	Financeiro & imagem	5	3	15	Média	Orientação para recepção/Callcenter/UI/UTI.	Isabel Carvalho	Em andamento	Prevenir	Em andamento	Melhorar
Exame	Falha no preparo	Anamnese inadequada	Aumento do tempo de permanência /insatisfação/ atraso na agenda/	Financeiro e Qualidade	5	3	15	Média	Revisão do protocolo de admissão e treinamento dos auxiliares de enfermagem.	Isabel Carvalho	Em andamento	Prevenir	Em andamento	Melhorar
				Financeiro & imagem					Financeiro & imagem					

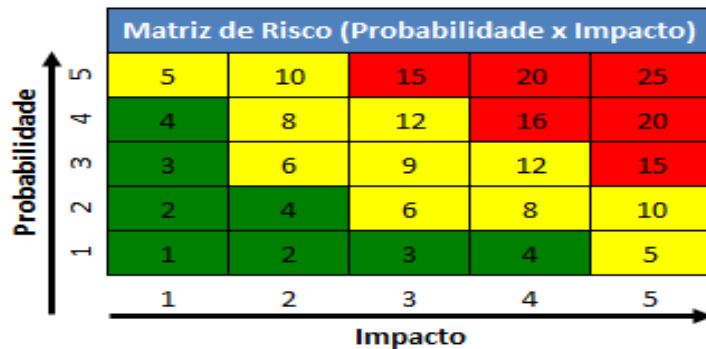
Exame	Falha no registro de sinais vitais	Não cumprimento das rotinas Institucionais	Evento adverso no paciente	Prazo & Qualidade	5	3	15	Média	Treinamento da equipe de enfermagem	Isabel /eng clinica	Em andamento	Mitigar	Em andamento	Melhorar
SRPA	Falha no registro de sinais vitais	Não cumprimento das rotinas Institucionais	Prejuízo Assistencial	Qualidade	5	2	10	Média	Supervisão diária; Treinamento nos protocolos institucionais.	Isabel Carvalho	Concluído	Prevenir	Concluído	Melhorar
SRPA	Falha na orientação de alta do paciente	Não cumprimento das rotinas Institucionais	Insatisfação do cliente (familiar)	Qualidade	3	4	12	Médio	Orientação e treinamento	Isabel Carvalho	Concluído	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Alta	Falha na passagem de caso clínico	Ausência de Handover	Insatisfação do paciente /Deteriorização/ Óbito	Financeiro & Qualidade	5	4	20	Alta	Reunião com coordenadores da ui/uti Feedback para coordenador do PS	Isabel Carvalho	Em andamento	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Alta	Falha na entrega de laudo após o procedimento	Não cumprimento das rotinas Institucionais	Insatisfação do cliente (familiar)	Qualidade	3	4	12	Médio	Orientação e treinamento	Isabel Carvalho	Concluído	Prevenir	Concluído	Melhorar
Alta	Falha no transporte do paciente	Não cumprimento das rotinas Institucionais	Insatisfação do paciente/Demora da chegada no leito	Financeiro & Qualidade	5	4	20	Alta	Reunião com a equipe sobre o transporte correto	Isabel Carvalho	Em andamento	Mitigar	Não iniciado	Melhorar

<b>Elaborado por:</b> Sérgio Dias/ Enf. <sup>a</sup> Isabel Carvalho Coordenação Endoscopia	<b>Verificado por:</b> Marília Mafra Assessoria da Qualidade	<b>Aprovado por:</b> Marcia Ribeiro Diretoria Técnica Hospitalar	<b>Data de Elaboração</b> 19 /01 / 2018	<b>Data de Revisão</b> 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