

MISSÃO: Compromisso com a qualidade pela vida.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Médico • Demanda Espontânea Externa • Diagnóstico por Imagem • Laboratório • CME • Farmácia • Laboratório • Gerenciamento de Leitos • Tecnologia da Informação • Engenharia Clínica • Infraestrutura • Lavanderia • Higienização • Segurança Patrimonial • Suprimentos • Gestão de Pessoas 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de Exame • Pacientes • Exames de Imagem • Exames Laboratoriais • Materiais Esterilizados • Mat/Med • Exames Laboratoriais • Leito • Computadores e Rede • Equipamentos • Manutenção Predial • Rouparia Limpa • Ambiente Limpo • Vigilância Interna • Insumos 	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Acolhimento-Retirada de Senha</div> <div style="text-align: center; color: orange; font-size: 2em;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Classificação de Risco/Triagem- Pré cadastro</div> <div style="text-align: center; color: orange; font-size: 2em;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Cadastro-Emissão de guia de atendimento</div> <div style="text-align: center; color: orange; font-size: 2em;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Avaliação Médica - Desfecho (Plano Terapêutico)</div> <div style="text-align: center; color: orange; font-size: 2em;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Internação(UI /UTI), Alta melhorado / ou Óbito</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente Estável/Melhorado • Paciente de Alta 	<ul style="list-style-type: none"> • Médicos • Hemodinâmica • Bloco Cirúrgico • Unidade de Internação • Unidade de Terapia Intensiva • Ambulatório • PDD

- Educação Continuada
- Qualidade
- SESMT

- Colaboradores
- Treinamentos
- Assessoria
- EPI's

INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- UE - Pacientes Triados em até 20 minutos
- UE - Tomada de Decisão Internação até 4h - UI
- UE - Tomada de Decisão Internação até 2h - UTI
- UE - Reclassificação de Risco
- UE - Readmissão em 24 horas - UTI / BC / Óbito
- UE - Adesão Resumo de Alta
- UE - Notificações Tratadas/Encerradas

- UE - Total de Atendimentos
- UE - Taxa de Evasão
- UE - Tempo Médio de Permanência na UE
- UE - Taxa de Conversão para Internação
- UE - Pacientes Transferidos Adequadamente transferidos para a UI
- UE - Net Promoter Score (NPS)
- UE - Total de Notificações

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **CME:** Entregar material esterilizado conforme padrão definido;
- **FARMÁCIA:** Disponibilizar materiais e medicamentos conforme prescrição médica de forma imediata;
- **LABORATÓRIO:** Coleta de amostras conforme solicitação médica com liberação de resultados em tempo pré-definido, através de liberação no sistema Tasy por programa do SABIN;

CLIENTES

- **CME:** Devolver material completos após utilização para reprocessamento (fazer dupla checagem no expurgo pelo técnico de enfermagem UE/CME);
- **FARMÁCIA:** Devolver materiais e medicamentos (via sistema) não utilizados no cuidado ao paciente;
- **LABORATÓRIO:** Entrega de materiais coletados pela enfermagem (urina por sonda, Bronquinho) conforme solicitação médica;

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• PDD: Realizar exames de imagem conforme demanda e criticidade da U.E, disponibilizando laudos fonados em casos de resultados críticos e ou necessidade de discussão de casos para definição de desfecho/conduita;• GERENCIAMENTO DE LEITOS: Liberar leitos para internação conforme critério pré-definido na solicitação, entregar documentação em tempo (imediatamente após conclusão da internação no sistema - não sendo necessário autorização do plano neste momento) ao enfermeiro para proceder internação;• LAVANDERIA: Disponibilizar roupa (roupas privativas e roupas de cama) nos horários de 17:00h e 05:00h;• ENGENHARIA CLÍNICA: Disponibilizar equipamentos para contingências, manutenção corretiva e preventiva, rondas no início de cada plantão;• EDUCAÇÃO CONTINUADA: Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da unidade de emergência e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo;• TRANSPORTE: Disponibilizar um maqueiro para prestar serviço a Unidade de emergência, no transporte para o bloco cirúrgico;• SEGURANÇA PATRIMONIAL: Disponibilizar profissional de segurança na recepção da Almirante Barroso e entrada da avenida Mauriti, garantido controle de acesso de acompanhantes;• IHEBE: Disponibilizará hemoderivados conforme prescrição médica;• HEMOPA: Disponibilizará hemoderivados conforme prescrição médica; | <ul style="list-style-type: none">• PDD: Garantir preenchimento adequado de laudos, solicitações, termos de consentimento e questionários de exames e encaminhar pacientes para realização de exames conforme programação acordada (telefone);• GERENCIAMENTO DE LEITOS: Critério de solicitação de leitos + solicitação de internação devidamente preenchido;• LAVANDERIA: Alocar roupas utilizadas em local apropriado para recolhimento da lavanderia (final de cada plantão);• ENGENHARIA CLÍNICA: Abrir O.S para manutenções corretivas conforme demanda, garantir conferência (checklist) de equipamentos em todos os turnos;• EDUCAÇÃO CONTINUADA: Definir treinamentos essenciais no LNT anual e encaminhar listas de frequência preenchidas por data e horário de treinamento e garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos propostos pela educação continuada.• TRANSPORTE: O transporte será solicitado via sistema pelo gerenciamento de leitos dos pacientes internados na UI e os exames serão registrados no sistema pela autorizadora de exames.• SEGURANÇA PATRIMONIAL: Ficará na recepção Almirante Barroso e na entrada da Mauriti, garantido controle de acesso de acompanhantes;• IHEBE: Médico prescreve hemoderivados e orienta paciente sobre necessidade de hemotransfusão através do termo de consentimento assinado, enfermagem punciona, verifica sinais vitais antes da hemotransfusão, durante e após. |
|---|--|

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• GESTÃO DE PESSOAS: Atender as requisições para substituição de pessoas em até 15 dias, Desenvolvimento comportamental de pessoas comunicação de afastamentos registrados no departamento pessoal, para gerência de enfermagem até 24h do afastamento; Encaminhamento de medidas disciplinares em até 72h do afastamento; Ações para melhorias identificadas na pesquisa de clima organizacional;• ALMOXARIFADO: Disponibilizará material para UE, previamente solicitado no sistema TASY e atender as solicitações em caso de urgência;• COMPRAS: Atender as solicitações do sistema TASY, realizadas pelos gerentes;• INFRAESTRUTURA: Atender as solicitações realizadas pela ordem de serviço;• TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: Atender os chamados através de ordem de serviço disponibilizar material de informática e manutenção necessários para rotina assistencial;• CCIH: Atender equipe médica e discutir casos e definir terapêutica;• HIGIENIZAÇÃO: Apresentar cronograma anual em janeiro, disponibilizar dois colaboradores para unidade de emergência em cada turno. Disponibilizar material para higienização e limpeza. Supervisão diária para avaliar a eficiência dos procedimentos do colaborador dos serviços gerais. | <ul style="list-style-type: none">• HEMOPA: Médico prescreve hemoderivados e orienta paciente sobre necessidade de hemotransfusão através do termo de consentimento assinado, enfermagem punciona, verifica sinais vitais antes da hemotransfusão, durante e após.• GESTÃO DE PESSOAS: Solicitar as requisições para substituição de pessoas de imediato, solicitar quando necessário apoio para Desenvolvimento comportamental de pessoas; receber comunicação de afastamentos registrados no departamento Pessoal, para gerência de enfermagem até 24h do afastamento; Encaminhamento de medidas disciplinares em até 72h do afastamento;• ALMOXARIFADO: Solicitar material através do sistema TASY diariamente e solicitação para o final de semana e feriado;• COMPRAS: Solicitar compras de material e equipamentos através do sistema TASY;• INFRAESTRUTURA: Abertura de ordem de serviço para atendimento de manutenções corretivas para danos estruturais; viabilizar liberação do ambiente para manutenção preventiva e corretiva;• TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: Abertura de ordem de serviço para solicitar atendimento e validar relatórios solicitados; disponibilizar material de informática e manutenção necessários para rotina assistencial;• CCIH: A equipe assistencial deve cumprir as rotinas de prevenção de infecção e analisar os eventos relacionados às infecções;• HIGIENIZAÇÃO: disponibilizar o leito (cama ou maca) ou poltrona, sem material de oxigenoterapia e dispositivos, para que o colaborador do serviço gerais, inicie a higienização, entre pacientes e quando necessário; |
|---|---|

	<ul style="list-style-type: none"> • UI: Paciente encaminhado para UI (Unidade de Internação), o enfermeiro preencherá no histórico de saúde, a aba alérgica/reações adversas, módulo escala e índices, sinais vitais e MEWS uma hora antes da transferência para setor de destino. O enfermeiro realizará a transferência através do SBAR e passará o caso clínico via telefone para o enfermeiro da unidade; • UTI: Encaminhamento do paciente estabilizado com equipe multiprofissional e material de transporte, escalas e índices preenchidas, histórico de saúde completo; • BLOCO CIRÚRGICO: encaminhar pacientes para cirurgias em jejum e com documentos obrigatórios cumprindo o protocolo de cirurgia segura imediatamente após a chegada do maqueiro;
--	---

DOCUMENTOS RELACIONADOS

<p>PLANO</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPD-UE-PN-01 - Plano de Gerenciamento de Emergências de grandes proporções, Desastres e Catástrofe <p>PROCEDIMENTO GERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPD-GA-PG-01 - Gestão de Acesso • HPD-UE-PG-01 - Atendimento na Unidade de Emergência 	<p>PROTOCOLOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • HPD-UE-PT-01 - Classificação de risco da unidade de emergência adulto • HPD-GE-PT-06 - Acidente vascular cerebral • HPD-GE-PT-02 - Dor torácica e infarto agudo do miocárdio • HPD-GE-PT-04 – Sepsis • HPD-GE-PT-08 - Politrauma
--	---

<p>Elaborado por:</p> <p>Enf.^a Katia/ Dr. Andrei Coordenação da UE</p>	<p>Verificado por:</p> <p>Assessoria da Qualidade</p>	<p>Aprovado por:</p> <p>Diretoria Técnica Hospitalar</p>	<p>Data de Elaboração</p> <p>19/01/2019</p>	<p>Data de Revisão</p> <p>21/02/2025</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
Acolhimento	Encaminhamento inadequado do paciente	Desconhecimento do profissional	Demora atendimento, insatisfação cliente	Prazo & Qualidade	5	4	20	ALTO	1. Treinamento no protocolo de classificação de risco	Kátia/Lorena	30/03/2025	Prevenir	Não iniciado	Melhorar
Verificar sinais vitais	Verificação inadequada/inc ompleta	Desconhecimento do profissional/de calibração do monitor /monitor com defeito	Classificação errada deterioração	Prazo & qualidade	3	3	9	Médio	1. Reunir com engenharia clínica para definir prazo de manutenção corretiva e preventiva.	Kátia/Lorena	30/03/2025	Prevenir	Não iniciado	Melhorar
Classificar paciente de acordo com protocolo	Erro na classificação	Erro de classificação de risco	Aumento do tempo de permanência /insatisfação/re classificação/deterioração/óbito	Prazo & qualidade	3	5	15	Alto	1. revisão do protocolo de classificação	Kátia/Lorena	30/03/2025	Mitigar	Não iniciado	Melhorar

Recepção (cadastro)	Cadastro inadequado, incompleto, comunicação ineficiente com paciente ou/e familiar	Desconhecimento da importância e rotinas	Deterioração/perda financeira/óbito	Financeiro & Qualidade	3	5	15	Alto	1. Supervisionar e monitorar através do BI; 2. Treinamento de cadastro seguro	Alexandra	28/02/2025	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Atendimentos médico	Falha na adesão nas rotinas e protocolos institucional/escala médica reduzida	Imaturidade profissional/falta de plantonista	Insatisfação/aumento tempo de permanência/deterioração/óbito	Financeiro & Qualidade	2	5	10	Médio	1. Supervisionar e monitorar através do bi; 2. Ambientação, feedback	Andrei Neil	Contínuo	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Sala de medicação Preparo de medicação e administração de medicamento	Erro medicação	Desconhecimento/não cumprimento das boas práticas institucionais e legais	Insatisfação do cliente/lesão vascular/aumento tempo de permanência/deterioração/óbito	Financeiro & Qualidade	2	5	10	Médio	1. Treinamento dos técnicos e auxiliares de enfermagem sobre preparo e administração de medicamento na unidade de emergência;	Kátia/Lorena	12/02 a 14/02/2025	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Checagem de medicação	Pendência de checagem	Não cumprimento das boas práticas institucionais e legais	Insatisfação do cliente/aumento tempo de permanência/deterioração/óbito	Financeiro & Qualidade	2	5	10	Médio	1. Orientação e treinamento ao profissional de enfermagem sobre a importância da checagem de medicações no ADEP;	Kátia/Lorena	15/01/2025	Prevenir	Concluído	Melhorar
Sala de sutura/gesso, transição, UTI II Procedimentos de enfermagem	Falha na realização de procedimentos	Desconhecimento da rotina de realização do procedimento	Insatisfação do cliente/aumento tempo de permanência/deterioração/óbito	Financeiro & Qualidade	2	5	10	Médio	1. Treinamento sobre imobilização, auxílio de médico em procedimentos;	Kátia/Lorena	01/07/2025	Prevenir	Não iniciado	Melhorar

Solicitar exames s/n	Não solicitação/Solicitação inadequada	Não adesão aos protocolos institucionais	Insatisfação do cliente /aumento tempo de permanência/deterioração /óbito	Financeiro & qualidade	2	5	10	Médio	1. Supervisão diária; 2. Auditoria mensal de prontuário (coorte de 20 prontuários);	Andrei Neil	Contínuo	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Encaminhamento do exame	Encaminhamento ao setor errado/não encaminhar	Desconhecimento da rotina	Insatisfação do cliente /aumento tempo de permanência	Financeiro & Qualidade	2	5	10	Médio	1. Realizar treinamento a equipe de enfermagem sobre a importância para o tratamento clínico da realização de exames;	Alexandra	30/01/2025	Mitigar	Concluído	Melhorar
Solicitar especialista	Falta de solicitação/solicitação inadequada	Imaturidade profissional,	Insatisfação do cliente /aumento tempo de permanência/deterioração /óbito	Financeiro & Qualidade	2	5	10	Médio	1. Supervisão diária; 2. auditoria mensal de prontuário (coorte de 20 prontuários);	Andrei Neil	Contínuo	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Reavaliação clínica do paciente	Ausência de reavaliação/ Avaliação inadequada	Imaturidade profissional/falta de plantonista /alta demanda	Insatisfação do cliente /aumento tempo de permanência/deterioração /óbito	Financeiro & Qualidade	1	5	5	Médio	1. Supervisão diária;	Andrei Neil	Contínuo	Mitigar	Contínuo	Melhorar
Solicitação de internação	Demora na solicitação de internação/não solicitar internação	Desconhecimento da importância do desfecho	Atraso na liberação de leito /insatisfação do cliente	Financeiro & Qualidade	3	3	9	Médio	1. Supervisionar e monitorar através do bi;	Andrei Neil	Contínuo	Mitigar	Em andamento	Melhorar
Orientação ao paciente e familiares sobre alta, internação ou medicações	Comunicação ineficaz	Imaturidade profissional/grande demanda de atendimento	Insatisfação do cliente	Qualidade	2	5	10	Médio	1. Orientação e treinamento	Andrei Neil	Contínuo	Mitigar	Em andamento	Melhorar

Orientação de enfermagem ao paciente e familiares sobre rotinas da unidade de Emergência	Comunicação ineficaz	Desconhecimento de rotinas da instituição	Insatisfação do cliente	Qualidade	2	5	10	Médio	1.Orientação e treinamento dos enfermeiros sobre a importância da orientação ao paciente/familiar no tratamento clínico e /ou internação (UI/UTI)	Katia /Lorena	30/06/2025	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Registro em prontuário	Ausência de registro ou incompleto	Desatenção/cansaço/desconhecimento profissional da importância	Prejuízo assistência financeiro/deterioração clínica /óbito	Financeiro & Qualidade	2	5	10	Médio	1.Treinamento da equipe; multiprofissional;	Katia/Andrei I	30/05/2025	mitigar	Não Iniciado	Melhorar
Liberação do leito ao enfermeiro	Falta de leito/leito em manutenção/ falta de limpeza terminal	Demora na liberação de leitos	Insatisfação do cliente/aumento do tempo de permanência do paciente	Financeiro & Qualidade	5	3	15	Alto	1.Realizar reunião com gerenciamento e coordenações UI, UTI e leitos para discussão de interação de processo;	Katia Ferreira/Andrei	06/03/2025	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Transferência para o leito	Preenchimento incompleto do SBAR	Atraso diagnóstico/ausência de comunicação ou falha na comunicação	Insatisfação do paciente/transporte inadequado/deterioração clínica/óbito	Financeiro & Qualidade	5	2	10	Médio	1.Treinamento dos enfermeiros sobre a importância e impacto ao paciente do preenchimento adequado do SBAR;	Katia /Lorena	30/04/2025	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
Transferência de informação fonada a unidade de destino do paciente	Ausência de passagem do caso	Falta de comunicação entre enfermeiro-enfermeiro/ausência de informação ou falha no recebimento da informação	Insatisfação do cliente /deterioração/óbito	Financeiro & Qualidade	5	2	10	Médio	1. Monitoramento e tratamento de notificações	Katia /Lorena	30/04/2025	Mitigar	Não iniciado	Melhorar

Processo: Unidade de Emergência

Responsável: Enf.^a Katia / Dr. Andrei Bacelar

Código: HPD-MP-UE-01

Versão: 08

Página: 1/11

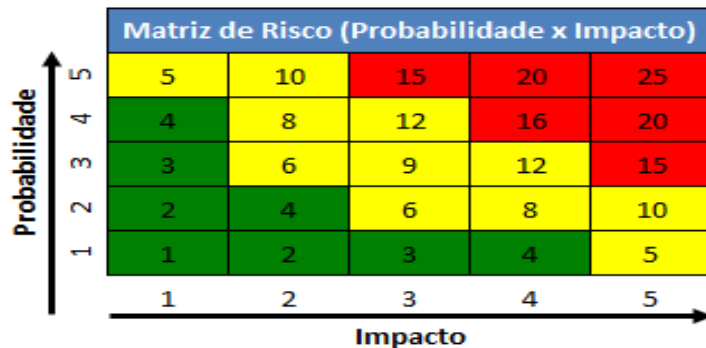
Realizar transporte Seguro	Transporte inseguro	Desconhecimento da importância do transporte seguro/falta de material de transporte adequado	Insatisfação do paciente/demora da chegada no leito	Financeiro & Qualidade	5	2	10	Médio	1. Treinamento periódico sobre a importância do transporte seguro	Katia / Lorena	30/04/2025	Mitigar	Não iniciado	Melhorar
----------------------------	---------------------	--	---	------------------------	---	---	----	-------	---	----------------	------------	---------	--------------	----------

Elaborado por: Enf. ^a Katia / Dr. Andrei Coordenação da UE	Verificado por: Assessoria da Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração: 19/01/2019	Data de Revisão: 21/02/2025
--	---	--	--	---------------------------------------

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