

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

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Emergência, Unidade de Terapia Intensiva, Unidade de Internação</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>• Leitos</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>• Anestesiastas</li> <li>• Manutenção Predial</li> <li>• Treinamentos</li> <li>• Assessorias</li> <li>• EPI's</li> <li>• Colaboradores</li> </ul>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Agendamento</div> <div style="text-align: center; color: orange;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Preparo de Sala</div> <div style="text-align: center; color: orange;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Admissão</div> <div style="text-align: center; color: orange;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Exame</div> <div style="text-align: center; color: orange;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Cuidados na SRPA</div> <div style="text-align: center; color: orange;">↓</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Liberação/Alta</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exame realizado/ Diagnóstico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Internação, Unidade de Terapia Intensiva, Unidade de Emergência</li> <li>• Pacientes Eletivos</li> </ul>

## INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- Produção de Exames
- NPS
- Total de Exames Realizados

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

### FORNECEDORES

- **UTI:** Ao solicitar exame, o Anestesiologista avaliar condições clínicas do paciente e verificar necessidade de solicitação do parecer para anestesista e cardiologista.
- **UI:** Responsável por prescrever e iniciar o preparo do paciente de acordo com o protocolo, descer paciente no horário, a partir das 13h; Ao solicitar exame, deve ser solicitado parecer para anestesista e cardiologista para avaliação 24h antes do procedimento. Exames com laudo de emergência a comunicação deve ser feita com o médico de sobreaviso via Call Center;
- **UE:** 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.
- **CME:** Disponibilizar materiais limpos de acordo com a requisição liberada via sistema TASY.
- **CALL CENTER:** Agendar exames e consultas anestésicas de acordo com a agenda disponível, repassa informações sobre preparo e horários;
- **LAVANDERIA:** Realizar entrega de roupas limpas 2 vezes ao dia, 4 capotes e 6 conjuntos privativos;

### CLIENTES

- **UTI:** 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;
- **UI:** 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 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;
- **UE:** 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;
- **CME:** Realizar de dupla checagem no recebimento de materiais da CME no ato da entrega; Material da anestesia solicitado pelo TASY até as 19h e recolhido pelo setor de EDA na manhã do dia seguinte.
- **CALL CENTER:** Disponibilizar agenda todo dia 20 de cada mês, informado bloqueio de agenda com 72h de antecedência.
- **TI:** Realizar solicitações mediante Ordem de serviço;

Processo: Endoscopia

Responsável: Sérgio Dias/Enf.<sup>a</sup> Maria Denise

Código: HPD-MP-END-01

Versão: 08

Página: 1/7

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <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;</li><li>• <b>ALMOXARIFADO:</b> Entregar materiais para abastecer o setor através de solicitação via sistema.</li><li>• <b>ENGENHARIA CLÍNICA:</b> Disponibilizar o cronograma de manutenção preventiva e atender as demandas das OS.</li><li>• <b>RH:</b> Fornecer contratação de colaborador após a assinatura da RP;</li><li>• <b>HIGIENIZAÇÃO:</b> Manter equipe no andar para higienizar as salas e realizar limpeza terminal ao término de cada atendimento com paciente de isolamento.</li><li>• <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;</li><li>• <b>FARMÁCIA:</b> Disponibilizar medicação através de solicitação das vias sistema de acordo com o atendimento do paciente, liberar 4 kits reservas para início do atendimento, sendo entregue esses kits pelo setor de endoscopia ao término de cada turno;</li><li>• <b>EDUCAÇÃO CONTINUADA:</b> Realizar treinamento de acordo com o PAT;</li><li>• <b>SESMT:</b> Disponibilizar EPIs para equipe que compõe o setor e realizar busca presencial no setor sempre que há necessidade de EPIs e trocas dos mesmos.</li><li>• <b>SERVIÇOS DE ANESTESIA:</b> Realizar pré-avaliação anestésica e solicitar kits de sedações dentro do setor de endoscopia após a retirada do atendimento e liberação médica.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ALMOXARIFADO:</b> Abastecer diariamente conforme a necessidade via requisição;</li><li>• <b>ENG CLÍNICA:</b> Atender as solicitações mediante Ordem de serviço para o recolhimento de equipamentos com defeito;</li><li>• <b>RH:</b> Disponibilizar RP assinada para contratação e mudança de horário;</li><li>• <b>INFRAESTRUTURA:</b> Garantir abertura de ordem de serviço para atendimento de manutenções corretivas para danos estruturais.</li><li>• <b>FARMÁCIA:</b> Devolver material da maleta ao término do expediente. Repor do carro de parada em até 30 minutos após a abertura, mediante prescrição médica;</li><li>• <b>EDUCAÇÃO CONTINUADA:</b> Solicitar a realização de treinamentos;</li><li>• <b>SESMT:</b> Solicitar os EPIs necessários para os colaboradores;</li><li>• <b>SERVIÇOS DE ANESTESIA:</b> Disponibilizar semanalmente a agenda do serviço para o médico coordenador.</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

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Sérgio Dias/ Enf. <sup>a</sup> Maria Denise Coordenação Endoscopia	Assessoria da Qualidade	Diretoria Técnica Hospitalar	19 / 01 / 2018	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
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	Maria Denise	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	Denize melo	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.	Maria Denize	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.	Maria Denize	Em andamento	Prevenir	Em andamento	Melhorar
				Financeiro & imagem						Maria Denize				

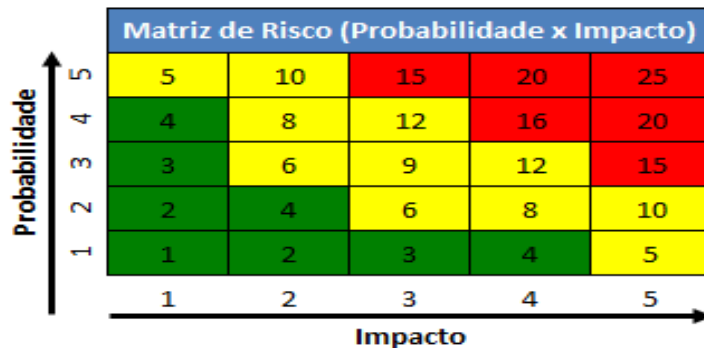
Exame	Falha no registro de sinais vitais	Não cumprimento das rotinas Institucionais	Evento adverso no paciente	Prazo & Qualidade	5	3	15	Média	Treinamento da equipe de enfermagem	Denize melo/eng	Em andamento	Mitigar	Em andamento	Melhorar
SRPA	Falha no registro de sinais vitais	Não cumprimento das rotinas Institucionais	Prejuízo Assistencial	Qualidade	5	2	10	Média	Supervisão diária; Treinamento nos protocolos institucionais.	Denize Melo	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	Denize Melo	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	Denize Melo katia	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	Denize Melo	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	Denize Melo	Em andamento	Mitigar	Não iniciado	Melhorar

<b>Elaborado por:</b> Sérgio Dias/ Enf. <sup>a</sup> Maria Denise Coordenação Endoscopia	<b>Verificado por:</b> Assessoria da Qualidade	<b>Aprovado por:</b> Diretoria Técnica Hospitalar	<b>Data de Elaboração</b> 19 / 01 / 2018	<b>Data de Revisão</b> 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