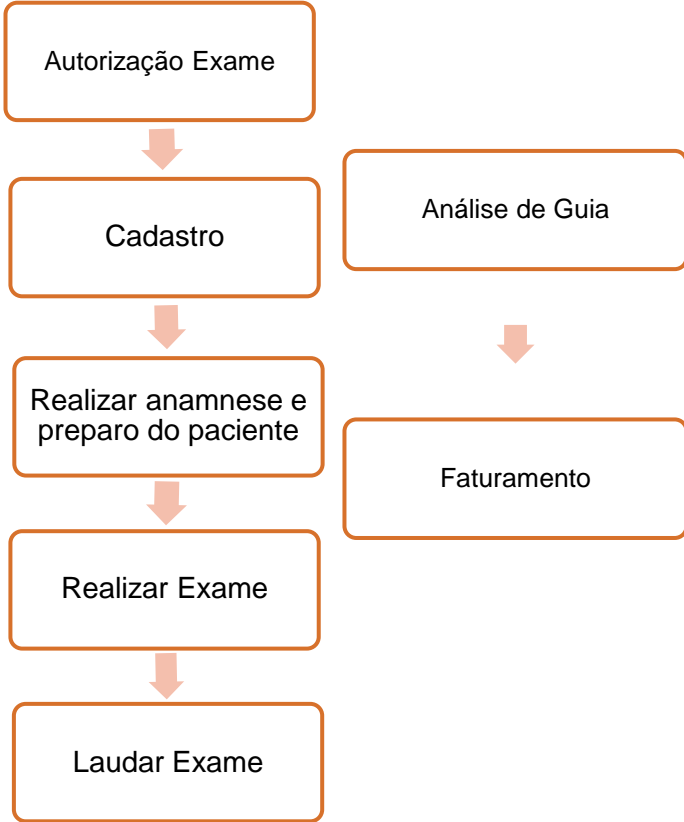


MISSÃO: Realizar diagnóstico rápido, seguro e humanizado.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Ambulatório, UI, UE e UTI, Bloco Cirúrgico, hemodinâmica, Oncologia CME Farmácia Laboratório Tecnologia da Informação Engenharia Clínica Infraestrutura Lavanderia Higienização Segurança Patrimonial Suprimentos Gestão de Pessoas Educação Continuada Qualidade SESMT 	<ul style="list-style-type: none"> Pacientes Materiais Esterilizados Mat e Med Exames Laboratoriais Computadores e Rede Equipamentos Manutenção Predial Rouparia Limpa Ambiente Limpo Segurança de Vigilância Interna Insumos Colaboradores Treinamentos Assessorias EPI's 	 <pre> graph TD A[Autorização Exame] --> B[Cadastro] B --> C[Realizar anamnese e preparo do paciente] C --> D[Realizar Exame] D --> E[Laudar Exame] F[Análise de Guia] --> G[Faturamento] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico / Laudo Guias Aptas para o faturamento 	<ul style="list-style-type: none"> UI, UE, UTI, Bloco Cirúrgico, Hemodinâmica, Oncologia, ambulatório Pacientes Faturamento

INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • PDD - Tomografia Computadorizada • PDD - Ressonância Magnética • PDD - PET Scan • PDD - Cintilografia • PDD - Endoscopia • PDD - Densitometria Óssea • PDD - Mamografia • PDD - Ecocardiograma • PDD - Outros Exames Cardiológicos • PDD - Ultrassonografia • PDD - Tempo Médio para Abertura de Atendimento • PDD - Tempo Médio de Espera para Realizar Exame | <ul style="list-style-type: none"> • PDD - Tempo Médio de Permanência no Serviço • PDD - Net Promoter Score (NPS); PDD - Tempo Médio para Liberação de Laudos - Pacientes Ambulatoriais; • PDD - Laudos Entregues em até 8h - Unidade de Emergência • PDD - Laudos Entregues em até 24h - Pacientes Internados • PDD - Laudos Entregues em até 72h - Pacientes Ambulatoriais; • PDD - Laudos Entregues em até 4 dias - PET SCAN • PDD - Laudos Entregues em até 3 dias - Cintilografia • PDD - Percentual Exames Agendados • PDD - Total de Retificação de Laudos • PDD - Total de Notificações por Quebra de Interação de Processos (SLA) • PDD - Total de Reconvocações de Exames |
|---|--|

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **UI:** Preenchimento do formulário de exames para realização em sala de exames, solicitação de impressas de raio x no leito e informar a prioridade; Encaminhar as solicitações de RM/TC para o agendamento;
- **UE:** Preenchimento do formulário de exames para realização em sala de exames, solicitação de impressas de raio x no leito e informar a prioridade; Encaminhar as solicitações de RM/TC para o agendamento; Acionar o setor informando o protocolo, após a realização do protocolo AVC ou do protocolo politrauma, o setor deverá lançar todos os exames, dentro do período(turno)

CLIENTES

- **UI:** Horários dos internados para exames de alta complexidade, a partir das 13h; Horário dos exames de raio x no leito a partir das 07h; Tempo de realização de raio x pós passagem de sonda enteral – 45 minutos após autorização; Tempo de realização de raio x nas urgências – 1 hora após autorização;
- **UE:** Guia de exame de CT e RM dos pacientes internados, após solicitação médica contendo Prescrição (Guia SADT) + Laudo de emergência, Folha de rosto e termo de consentimento e questionário preenchidos serão encaminhados para sala de exame para realização, sem a necessidade autorização do exame; Realizar os

que foi realizado o protocolo; O paciente, com exame com contraste, necessário chegar com o acesso de acordo com o exame: TC com contraste – acesso 18;

- **UTI:** Preenchimento do formulário de exames para realização em sala de exames, solicitações impressas de raio x no leito e informar a prioridade; Encaminhar as solicitações de RM/TC/USG, para o agendamento;
- **UEPED:** Preenchimento do formulário de exames para realização em sala de exames, solicitação impressas de raio x no leito e informar a prioridade; Encaminhar as solicitações de RM/TC para o agendamento;
- **CME:** Realização de dupla checagem no recebimento de materiais da CME no ato da entrega; Material da anestesia solicitado pelo TASY até as 19 e entrega pela CME no dia seguinte de manhã às 07h;
- **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:** Irá realizar verificação diária relacionada aos sistemas MULTIMED E RIS;
- **INFRAESTRUTURA:** Planejamento atualizado do cronograma, classificando os atendimentos de acordo com as prioridades como: ar-condicionado, Chiller das ressonâncias e ronda semanal de manutenção nas unidades do PDD.
- **ENGENHARIA CLÍNICA:** Planejamento atualizado no TASY do cronograma de preventiva e calibração dos equipamentos do setor; manter etiquetas de programação dos equipamentos atualizadas;
- **EDUCAÇÃO CONTINUADA:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe da endoscopia e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo.
- **BLOCO CIRÚRGICO:** Realizar exame de imagem conforme demanda da agenda cirúrgica, disponibilizando imagem em prontuário; Otimizar as

exames dentro dos tempos estabelecida entre os processos: RM 1:30 e os demais exames 1h, após o recebimento da solicitação; Executar o protocolo AVC e politrauma, em seguida solicitar os lançamentos, para editar e enviar os exames, para o PACS;

- **UTI:** Horários dos internados para exames de alta complexidade, a partir das 13h; Horário dos exames de raio x no leito a partir das 07h; Tempo de realização de raio x pós passagem de sonda enteral – 45 minutos após solicitação no ramal 9281; Tempo de realização de raio x nas urgências - 01 hora após autorização; Realizar os exames de acordo com a agenda;
- **UEPED:** Guia de exame de CT e RM dos pacientes internados, após solicitação médica contendo Prescrição (Guia SADT) + Laudo de emergência, Folha de rosto e termo de consentimento e questionário preenchidos serão encaminhados para sala de exame para realização, sem necessidade autorização do exame; Realizar os exames dentro dos tempos estabelecido entre os processos: RM 1:30 e os demais exames 1h, após o recebimento da solicitação;
- **CME:** Setor PDD realizará requisição dos materiais no sistema TASY para CME até as 18h para planejamento da agenda do dia seguinte; PDD devolve material sujo após término dos procedimentos; Material da anestesia solicitado pelo TASY até as 19 e entrega pela CME no dia seguinte de manhã às 07h;
- **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:** Solicitações conforme necessidade via ordem de serviço no sistema Tasy;
- **INFRAESTRUTURA:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desse processo;
- **ENGENHARIA CLÍNICA:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desse processo;

cirurgias entre os blocos de acordo com a quantidade, para melhor aproveitamento do colaborador do Raio X;

- **LAVANDERIA:** PDD matriz RNM - 1º andar do Bloco A: 25 shorts e 25 blusas (07:30h). Terreio do Bloco D. Sala 2: 25 shorts, 25 blusas e 5 batas (07:00h). Térreo do Bloco D sala 3 e 4: 25 shorts, 25 blusas, 10 batas, 10 lençóis com elástico e 10 frinas (07:30). 2ª andar do Bloco D sala 5: 25 shorts e 25 blusas (07:30); RX: Térreo do Bloco A (01 sala): 25 shorts e 25 blusas (07:30). Térreo do Bloco D/ PS (02 SALA): 25 shorts e 25 blusas (07:30). 5º andar do Bloco D (01 sala): 25 shorts, 25 blusas (07:30); TOMO: Térreo do Bloco A 01 sala): 25 shorts e 26 blusas (07:30). Térreo do bloco D (sala 2): 25 shorts e 25 blusas. Térreo do PS: 25 shorts e 25 blusas; Tomografia Pet: Térreo do Bloco A: 10 shorts, 10 blusas, 10 batas e 10 kits de lençóis (09:00 entrega);
- **FARMÁCIA:** Reposição do carro de parada será realizada em até 30 minutos após a abertura, mediante prescrição médica;
- **ALMOXARIFADO:** Atendimento de requisição em até 30 min, com exceção da luva que será mediante liberação. Caso o material solicitado não seja retirando mesmo dia, o setor dará baixa como retirado.
- **ONCOLOGIA:** Solicitação de exame e preenchimento do formulário de exames para realização em sala de exames;
- **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:** Irá realizar verificação diária relacionada aos sistemas MULTIMED E RIS;
- **COMPRAS:** Informar o andamento da solicitação em 48h, após a autorização da diretoria;

- **EDUCAÇÃO CONTINUADA:** Definir 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.
- **BLOCO CIRÚRGICO:** Garantir no bate mapa que as informações estejam corretas seguindo o protocolo de edificação segura; disponibilizar um técnico, para cada bloco;
- **LAVANDERIA:** Alocar roupas utilizadas em local apropriado para recolhimento.
- **FARMÁCIA:** Liberar prescrição do contraste dentro sistema tasy e na sexta fazer a solicitação dos materiais, para o final de semana com exceção da luva.
- **ALMOXARIFADO:** Realizar solicitação dentro do sistema Tasy;
- **ONCOLOGIA:** Realizar o exame de acordo com a solicitação médica e disponibilizar o exame e laudo no MULTIMED;
- **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:** Solicitações conforme necessidade via ordem de serviço no sistema Tasy;
- **COMPRAS:** Solicitação dentro do sistema tasy;
- **SESMT:** Encaminhar colaborador para abertura de CAT, após acidente de trabalho.
- **SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA:** Distribuição de lanche reforçado as 12h, para ser servido aos pacientes as 13h.
- **CALL CENTER:** Confirmar se todas as informações estão corretas.

- **SESMT:** Liberar equipamentos de proteção individual, realizar treinamentos de brigada de incêndio, abandono de área, administrar a dosimetria, entre outros.
- **SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA:** Disponibilizar o lanche, para os pacientes da agenda do dia, que vão realizar o exame do PET, ligar para a nutrição até as 10h para solicitar o lanche reforçado para os pacientes.
- **CALL CENTER:** Repassar e-mails contendo informações atualizadas e completas de exames, preparo de exames e autorização de exames pelo respectivo convênio no prazo de 24 horas de antecedência.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMENTO GERAL

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

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-POP-PDD-01 - Limpeza de Transdutor de USG e Ecocardiograma
- HPD-PETCT-POP-01 - Atendimento no PET/CT

PROTOCOLO

- HPD-PT-PDD-03 - Extravasamento de contraste
- HPD-PT-PDD-01 – Radioterapia
- HPD-AQ-PT-06 - Prevenção de Queda

Elaborado por: Sérgio Dias Porto Dias Diagnóstico	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 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 Autorizar Exame	Não autorizar o exame em tempo hábil / autorizar exame incorreto	Falta de habilidade na autorização/falha do sistema (planos de saúde/tasy) / documentação incompleta.	Atraso no faturamento / insatisfação do cliente / aumento no tempo de permanência (internação/eletivo)	Financeiro & imagem	3	3	9	MÉDIO	Capacitação da recepção/atualização/round semanal	Geop	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter
Recepção Autorizar Exame	Liberar procedimento sem autorização prévio do convenio	Falta de habilidade na autorização	Perda financeira	Prazo & financeiro	3	5	15	ALTO	Capacitação da recepção/atualização/round semanal	Geop	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter
Recepção Autorizar Exame	Lançar exame errado no tasy	Falta de habilidade na recepção	Identificação do paciente errado / falha no diagnóstico / insatisfação / aumento no tempo de permanência (internação/eletivo) reconvocação	Prazo & financeiro	3	4	12	MÉDIO	Capacitação da recepção/tecnólogo/atualização/	Geop/Coor Sadt	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter

Recepção Autorizar Exame	Cadastro incompleto	Falta de habilidade na recepção	Cadastro errado / insatisfação / falta de acesso do resultado	Prazo & financeiro	5	4	20	ALTO	Capacitação da recepção/atualização/Roud semanal	Geop	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter
Recepção Autorizar Exame	Cadastro de homônimos	Falta de habilidade na recepção	Fazer o exame no paciente errado / insatisfação / diagnóstico errado / evento adverso ao paciente	Financeiro & imagem	3	4	12	MÉDIO	Capacitação da recepção/round semanal	Geop	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter
Realizar anamnese e preparo do paciente	Realizar exame errado/ insatisfação do paciente/ tempo de exame/reconvocação	Não realizar o checklist da documentação	Fazer o exame no paciente errado / insatisfação / diagnóstico errado / evento adverso ao paciente/perda financeira/reconvocação	Financeiro & imagem	3	4	12	MÉDIO	Capacitação da recepção/tecnólogo/enfermag em	Geop/Coor Sadt	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter
Realizar anamnese e preparo do paciente	Omitir informações / preenchimento incompleto com respostas inadequadas/não preenchimento	Falta da revisão/falta de habilidade	Evento adverso no paciente / reconvocação de exames / aumento no tempo de permanência (internação/eletivo) / insatisfação	Financeiro & imagem	3	4	12	MÉDIO	Capacitação da recepção/tecnólogo/enfermag em	Geop/Coor Sadt	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter

Realizar anamnese e preparo do paciente	Não verificar o pré-anestésico	Falta da revisão	Evento adverso no paciente / aumento no tempo de internação/espera/insatisfação	Financeiro & imagem	3	3	9	MÉDIO	Orientação para recepção/Calcenter/ui/sampa	Equipe Anestesia	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter
Realizar anamnese e preparo do paciente	Falta de orientação do preparo	Falta da revisão do pedido médico	Exame não realizado / insatisfação / aumento do tempo de permanência	Financeiro & imagem	3	3	9	MÉDIO	Capacitação da recepção/tecnólogo/Callcenter/médico	Geop/Coord Sadt	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter
Realizar anamnese e preparo do paciente	Erro na digitação dos dados/falha no sistema	Cadastro errado do exame/falta de dados	Aumento no tempo permanência (interno/eletivo) / cadastro incompleto / atraso no resultado do exame	Financeiro & imagem	3	4	12	MÉDIO	Orientação tecnólogo	Ti/Coord Sadt	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter
Realizar Exame	Erro lateralidade	Falta de revisão do pedido médico/atenção na lateralidade	Exame realizado em lateralidade errada / evento adverso / reconvocação / prolongar a exposição do paciente na radiação/tempo de exame	Financeiro & imagem	3	4	12	MÉDIO	Orientação tecnólogo	Coord Sadt	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter
Realizar Exame	Não realizar boas práticas assistenciais	Não revisar termo/anamnese	Evento adverso no paciente (embolia / extravasamento do contraste/reação alérgica / hematoma no	Financeiro & imagem	2	5	10	MÉDIO	Orientação da recepção/tecnólogo/médico/técnica de enfermagem	Geop/Coord Sadt	Semestral	Mitigar	Em andamento	Manter

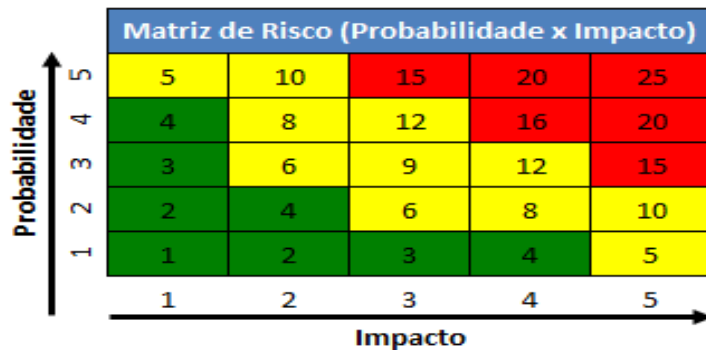
			membro punccionado) insatisfação												
Laudar Exame	Exame protocolado errado/ não distribuir por especialidade	Atraso no laudo	Atraso na entrega do laudo / insatisfação do cliente	Prazo & imagem	2	3	6	MÉDIO	Orientação para equipe do laudo	Coord Sadt/Supervi	Trimestral	Mitigar	Em andamento	Manter	
Laudar Exame	Não envelopar o exame no ris	Atraso na liberação	Atraso na entrega/ exame no portal e meu HPD	Prazo & imagem	3	3	9	MÉDIO	Orientação para equipe do laudo	Coord Sadt/Superv	Trimestral	Mitigar	Em andamento	Manter	
Laudar Exame	Troca de imagem e laudo dos pacientes	Falta de atenção	Atraso na conduta médica/insatisfação	Imagem	2	3	6	MÉDIO	Orientação para equipe do laudo	Coord Sadt/Supervi	Trimestral	Mitigar	Em andamento	Manter	
Controle de Produção Análise de Guia	Guia sem autorização/falta ativo/falta de assinatura/falta da prescrição dos contrastes .	Falta de atenção/ não realizar o checklist no cadastro do exame (recepção e sala de exames)	Atraso no faturamento. Gera pendências para os setores envolvidos. Realização do exame errado (reconvocação)	Prazo & financeiro	5	4	20	ALTA	Orientação e treinamento da recepção/tecnólogo para diminuir o ciclo operacional das pendências.	Supervisão Recepção/ tecnólogos / Controle	Trimestral	Mitigar	Em andamento	Manter	
Faturamento	Erros no envio ao faturar (autorização/ número de guias.	Cancelamento de autorização pelo próprio convenio.	Não faturamento do procedimento.	Financeiro	6	2	12	MÉDIO	Verificar junto ao convenio, os cancelamentos indevidos.	Credenciamento	Trimestral	Mitigar			

Elaborado por: Sérgio Dias Porto Dias Diagnósticos	Verificado por: Assessoria da Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 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