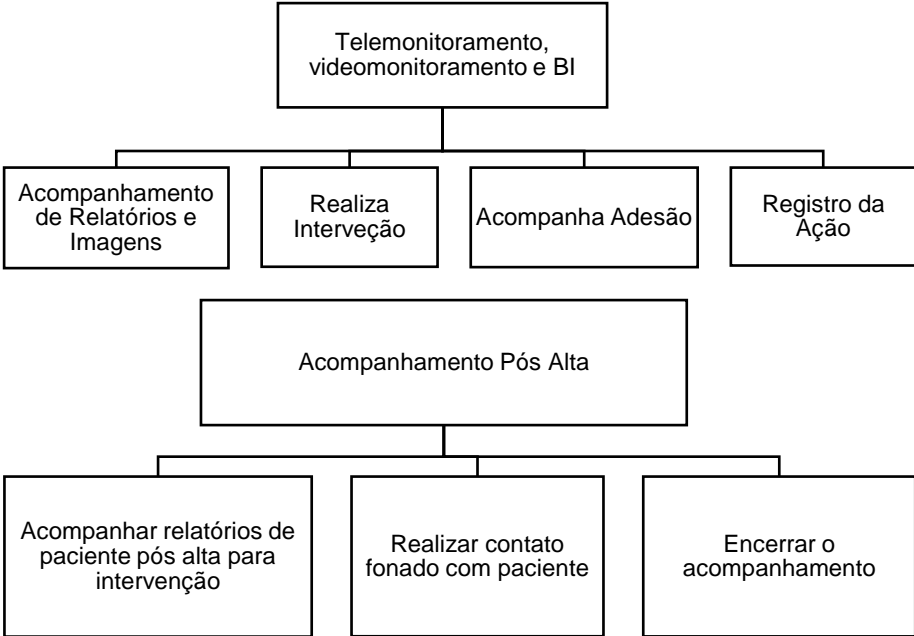




MISSÃO: Salvar vidas através de intervenções preditivas.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • TI • Unidade de Internação • Unidade de Terapia Intensiva • Almojarifado • Gestão de Pessoas • Higienização 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura Tecnológica • Registros Clínicos • Registros Clínicos/Cuidados assistenciais • Insumos de escritório • Colaboradores/Informações • Ocupacionais • Ambiente limpo 	 <pre> graph TD A[Telemonitoramento, videomonitoramento e BI] --> B[Acompanhamento de Relatórios e Imagens] A --> C[Realiza Intervenção] A --> D[Acompanha Adesão] A --> E[Registro da Ação] F[Acompanhamento Pós Alta] --> G[Acompanhar relatórios de paciente pós alta para intervenção] F --> H[Realizar contato fonado com paciente] F --> I[Encerrar o acompanhamento] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Assistência Segura • Mensurar resultado pós alta de protocolos selecionados para acompanhamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidade de Internação e Unidade de Terapia Intensiva • Paciente de alta inseridos nos protocolos selecionados



MARCADOR DE DESEMPENHO

- QUAL - Total de Intervenções
- QUAL - Adesão Imediata nas Intervenções de Vídeo
- QUAL - Tempo Médio para Retorno da Dor
- QUAL - Antibióticos Administrados no Tempo Preconizado
- QUAL - Lesões por Pressão adquiridas na UTI
- QUAL – Total de eventos com pacientes com atuação do EPP
- QUAL - Resultado Crítico sem Conduta
- QUAL - Total de Código azul
- QUAL - Conformidade do Plano Terapêutico

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **Gestores Assistenciais:** Encaminhar continuamente sugestões de melhorias relacionadas ao processo conforme demanda mensal – Indicador.
- **Gerenciamento de Leitos:**

CLIENTES

- **Unidade de Terapia Intensiva:** Sinalização diária de achados durante tele monitoramento;
- **Unidade de Internação:** Sinalização diária de achados durante tele monitoramento.



DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROTOSCOLOS

- HPD-GE-PT-01 - Prevenção de TEV
- HPD-REAB-PT-02 - Fratura de Fêmur em Paciente Idoso
- HPD-GE-PT-03 - Prevenção de Lesão por Pressão, de Pele e Mucosas
- HPD-REAB-PT-01 - Broncoaspiração
- HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva
- HPD-AQ-PT- Prevenção de Queda
- HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente

- HPD-AQ-PT-05 - Higienização das mãos
- HPD-GE-PT-05 - Identificação e Atendimento da Deterioração Clínica (MEWS E BPWES)

PROCEDIMENTO GERAL

- HPD-GL-PG-02 - Gerenciamento de Leitos
- HPD-EPP-PG-01 - Escritório de Proteção ao Paciente

Elaborado por: Enf. ^a Drielly Costa Coordenadora da Qualidade	Validado por: Enf. ^a Marília Mafra Assessoria da Qualidade	Aprovado por: Marcia Ribeiro Diretora Técnica	Data de Elaboração: 10/10/2021	Data de Revisão: 10/03/2026
---	--	--	--	---------------------------------------



AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

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
Realizar o telemonitoramento através da técnica de percepção de risco	Não realizar ou realizar de forma inadequada	Não conseguir o contato fonado para as unidades, não atendimento do telefone ou telefone ocupado.	Evento adverso /Insatisfação/Deterioração clínica	EPP	4	4	16	Alta	1. Treinamento da percepção de risco; 2. Acompanhar as informações registradas no check list; 3. Acompanhamento dos indicadores do processo. 4. Revisão periódica do procedimento Geral do Escritório de Proteção ao Paciente. 5. Revisar fluxograma de telemonitoramento.	EPP	Recorrente	Mitigar	andamento	Manter
Monitorar a aplicação dos protocolos de deterioração clínica (mews)	Não monitorar a aplicação dos protocolos	Não conseguir o contato fonado para as unidades, não atendimento	Evento adverso /Insatisfação/Deterioração clínica	EPP	5	1	5	Media	1. Treinamento da percepção de risco; 2. Acompanhar as informações registradas no check list;	EPP	Recorrente	Mitigar	andamento	Manter



		do telefone ou telefone ocupado							3. Acompanhamento dos indicadores do processo.					
Monitorar as pendências (checagens de medicações, planos terapêuticos e bundles)	Não monitorar pendências	Não conseguir o contato fonado para as unidades, não atendimento do telefone ou telefone ocupado	impacto no indicador de Perda financeira	EPP	3	4	12	Alta	1. Treinamento da percepção de risco; 2. Acompanhar as informações registradas no check list; 3. Acompanhamento dos indicadores do processo.	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter
Acionar equipe quanto ao risco identificado	Não acionar equipe	Não conseguir o contato fonado para as unidades, não atendimento do telefone ou telefone ocupado	Evento adverso /Insatisfação/Deterioração clínica	EPP	3	5	15	Alta	1. Treinamento da percepção de risco; 2. Acompanhar as informações registradas no check list; 3. Acompanhamento dos indicadores do processo.	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter
Realizar orientações de acordo com a intervenção	Não orientar equipe	Não conseguir o contato fonado para as unidades, não atendimento do telefone ou telefone ocupado	Evento adverso /Insatisfação/Deterioração clínica	EPP	3	5	15	Alta	1. Treinamento da percepção de risco; 2. Acompanhar as informações registradas no check list; 3. Acompanhamento dos indicadores do processo.	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter



Verificar o resumo de alta no tasy	Não verificar resumo de alta	Não verificar por falha do sistema tasy	Falta de informação / Falha na orientação / insatisfação	EPP	3	3	9	Média	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reforçar a importância de verificar o resumo de alta, para enriquecer informações que serão repassada e indagadas aos pacientes e/ou responsáveis. 2. Elaborar fluxograma de atendimento para os pacientes em acompanhamento pós alta. 	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter
Realizar contato fonado e via Whatsapp com o paciente	Não realizar contato	Recusa do paciente em responder as perguntas, cadastro incorreto ou fornecimento incorreto do contato telefônico.	Atraso no acompanhamento / Insatisfação / Falha na comunicação	EPP	3	3	9	Media	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitorar acompanhamento pós alta no BI, para visualizar o registro das ligações realizadas/pendentes/vencidas. 2. Acompanhar fluxograma de atendimento para os pacientes em acompanhamento pós alta. 	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter



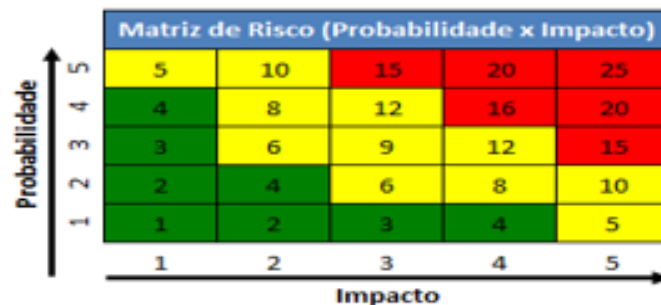
Realizar orientação retorno imediato se piora clinica	Não realizar orientação	Recusa do paciente em responder as perguntas, cadastro incorreto ou fornecimento incorreto do contato telefônico.	Piora clínica / Insatisfação	EPP	3	5	15	ALTA	<ol style="list-style-type: none"> Garantir a aplicação completa do checklist de acompanhamento pós alta. Elaborar fluxograma de atendimento para os pacientes em acompanhamento pós alta. 	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter
Fortalecer importância do acompanhamento ambulatorial	Não fortalecer importância do acompanhamento	Recusa do paciente em responder as perguntas, cadastro incorreto ou fornecimento incorreto do contato telefônico.	Piora clínica / Insatisfação	EPP	1	2	2	Baixa	<ol style="list-style-type: none"> Garantir a aplicação completa do checklist de acompanhamento pós alta. Elaborar fluxograma de atendimento para os pacientes em acompanhamento pós alta. 	Qualidade	Recorrente	Mitigar	Andamento	Manter



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