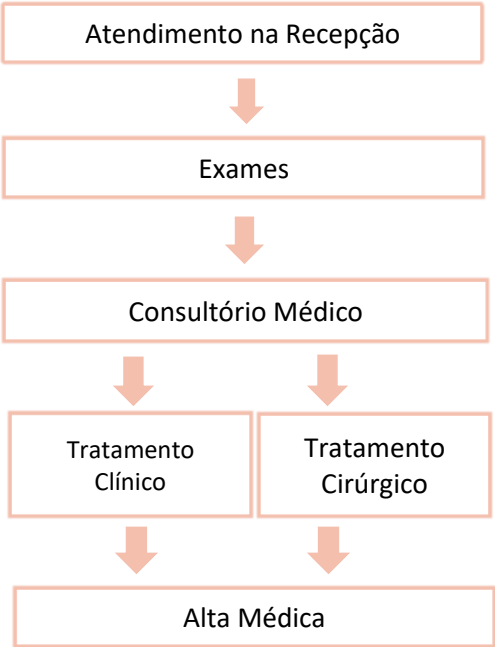


**MISSÃO:** Ser referência em tratamento Oftalmológico com excelência e segurança ao paciente.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano, Demanda Livre</li> <li>• Recepção</li> <li>• Gerenciamento de Leitos</li> <li>• CME</li> <li>• Farmácia</li> <li>• Suprimentos</li> <li>• SND</li> <li>• PDD</li> <li>• Laboratório</li> <li>• Higienização</li> <li>• Lavanderia</li> <li>• Segurança Patrimonial</li> <li>• Tecnologia da Informação</li> <li>• Engenharia Clínica</li> <li>• IHEBE</li> <li>• Infraestrutura</li> <li>• CCIH</li> <li>• Educação Continuada</li> <li>• Qualidade</li> <li>• Gestão de Pessoas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes</li> <li>• Pacientes cadastrados</li> <li>• Leitos</li> <li>• Materiais Esterilizados</li> <li>• Mat/Med</li> <li>• Insumos</li> <li>• Dietas</li> <li>• Exames Diagnósticos</li> <li>• Exames Laboratoriais</li> <li>• Ambiente Limpo</li> <li>• Rouparia Limpa</li> <li>• Vigilância Interna</li> <li>• Computadores e Rede</li> <li>• Equipamentos</li> <li>• Hemocomponentes</li> <li>• Manutenção Predial</li> <li>• Controle de Infecção</li> <li>• Treinamentos</li> <li>• Assessorias</li> <li>• Colaboradores</li> </ul>	 <pre> graph TD     A[Atendimento na Recepção] --&gt; B[Exames]     B --&gt; C[Consultório Médico]     C --&gt; D[Tratamento Clínico]     C --&gt; E[Tratamento Cirúrgico]     D --&gt; F[Alta Médica]     E --&gt; F           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paciente recuperado/tratado</li> <li>• Paciente Internado</li> <li>• Prontuário Pré Faturado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambulatório</li> <li>• Unidade de Terapia Intensiva</li> <li>• Unidade de Internação</li> <li>• Unidade de Emergência</li> </ul>

## INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- OFT - Total de Consultas
- OFT - Total de Exames
- OFT - Total de Cirurgias
- OFT - Total de Capacidade Máxima Instalada
- OFT - Conversão de Exames
- OFT - Conversão de Cirurgias
- OFT - New Promoter Score (NPS)
- OFT - Representatividade do Faturamento
- OFT - Total de Notificações
- OFT - Notificações Tratadas/Encerradas

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

### FORNECEDORES

- **CME:** Deverá encaminhar material após reprocessamento cumprindo agenda do dia.
- **Engenharia Clínica:** realizar ronda horaria de equipamentos na noite anterior, preenchendo checklist, cumprir cronograma de manutenção preventiva dos equipamentos.
- **Farmácia:** Fornecerá malas e kits de procedimentos previamente padronizados, suficiente para cada procedimento, identificado por paciente e cirurgião de acordo com o mapa cirúrgico.
- **Laboratório:** atender chamados de urgência, conforme solicitação médica com liberação do resultado em tempo, assim como liberar resultado crítico seguindo meta 2.
- **PDD:** Fornece profissionais tecnólogos, baseados na agenda cirúrgica.
- **Gerenciamento de Leitos:** Disponibilizar os leitos conforme perfil do paciente.

### CLIENTES

- **CME:** Garantir devolução de materiais completos após a utilização para reprocessamento.
- **Engenharia Clínica:** Abrir O.S para manutenção corretivas e preventivas, conforme demanda e supervisionar a ronda horaria da engenharia.
- **Farmácia:** Devolver materiais e medicamentos não utilizados (in loco) após o término de cada cirurgia.
- **Laboratório:** Entrega de materiais coletados pelo médico da anestesia ou enfermagem, conforme solicitação médica.
- **Gerenciamento de Leitos:** Liberar leitos para internação conforme critério pré-definido na solicitação.
- **Lavanderia:** Alocar roupas em local apropriado para recolhimento ao final de cada plantão.
- **OPME:** Realizar solicitação diária do material conforme padrão do armário.

Processo: Oftalmologia

Responsável: Enf.<sup>a</sup> Felipe / Dr. João Victor

Código: HPD-MP-OFT-01

Versão: 08

Página: 1/9

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Lavanderia:</b> Disponibilizar roupas privativas e cirúrgicas no início de cada plantão.</li><li>• <b>OPME:</b> Fornecer material conforme requisição do dia e padrão do armário.</li><li>• <b>Anestesia:</b> Cumprimento dos registros adequados de acordo com os protocolos institucionais.</li><li>• <b>Infraestrutura:</b> Garantir respostas em tempo hábil de acordo com a criticidade;</li><li>• <b>Tecnologia da Informação:</b> Garantir funcionamento dos equipamentos e rede. realizar resposta das O.S em tempo adequado.</li><li>• <b>Unidade de Emergência:</b> Encaminhar os pacientes conforme protocolos em tempo hábil.</li><li>• <b>Unidade de Internação:</b> Será responsável por encaminhar com s os pacientes em jejum, com acompanhante responsável em tempo hábil para a realização do procedimento, em pelo menos 1h antes do procedimento.</li><li>• <b>Unidade de Terapia Intensiva:</b> Encaminhar com s os pacientes em jejum, com acompanhante responsável em tempo hábil para a realização do procedimento, em pelo menos 1h antes do procedimento. Disponibilizar em tempo adequado após o término do procedimento.</li><li>• <b>Suprimentos:</b> Disponibilizar materiais de suprimentos de expedientes nas unidades assistenciais e materiais de escritório.</li><li>• <b>Educação Continuada:</b> Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos e proporcionar treinamentos obrigatórios para o setor.</li><li>• <b>HIEBE:</b> Disponibilizar hemocomponentes conforme prescrição médica imediata ou reservas para procedimentos cirúrgicos.</li><li>• <b>Nutrição:</b> Disponibilizar dieta do paciente conforme mapa da hemodinâmica, disponibilizar dieta dos colaboradores.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Infraestrutura:</b> Abrir (O.S) conforme demanda.</li><li>• <b>Tecnologia da Informação:</b> Garantir abertura das O.S em tempo adequado.</li><li>• <b>Unidade de Emergência:</b> Encaminhar os pacientes ambulatoriais ou de emergência com pareceres médicos ou passagem de caso via telefone</li><li>• <b>Unidade de Internação:</b> Realizar passagem de caso conforme o termino do procedimento via SBAR e ligação fonada informando dispositivos, e estado clinico do paciente.</li><li>• <b>Unidade de Terapia Intensiva:</b> Realizar passagem de caso conforme o término do procedimento via SBAR e ligação fonada informando dispositivos, infusões e estado clínico do paciente.</li><li>• <b>Educação Continuada:</b> Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo, assim como participar dos obrigatórios realizados pela rede.</li><li>• <b>HIEBE:</b> Garantir preenchimento adequado de termos de consentimento de hemocomponentes, assim como realizar solicitação de hemocomponentes em termo adequado.</li><li>• <b>Nutrição:</b> Devolver material e louças disponibilizados para o setor, realizar mapa de dieta diariamente em tempo adequado.</li></ul> |
|---|---|

Processo: Oftalmologia

Responsável: Enf.<sup>a</sup> Felipe / Dr. João Victor

Código: HPD-MP-OFT-01

Versão: 08

Página: 1/9

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

### PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-GE-POP-06 - Exames Ambulatoriais da Oftalmologia

### PROCEDIMENTO GERAL

- HPD-OFT-PG-01 - Atendimento no Centro Oftalmológico
- HPD-FARM-PG-01 - Farmácia OPME

### PROGRAMA

- HPD- EC-PR-02 - Uso Seguro de Laiser e Dispositivo de Radiação Ótica

### PROTOCOLOS

- HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva
- HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente
- HPD-AQ-PT-06 - Prevenção de Queda
- HPD-ACCIH-PT-05 - Higienização das Mãos
- HPD-GE-PT-06 - Prevenção de Lesão por Pressão, de Pele e Mucosas
- HPD-FARM-PT-03 -Segurança Medicamentosa: Medicamentos de Alta Vigilância

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Coordenação Oftalmologia	Assessoria de 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
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO	FALHA NA RETIRADA DE SENHA	TOTEM INOPERANTE /IDOSO SEM ACOMPANHANTE	DEMORA NO ATENDIMENTO/SATISFAÇÃO DO CLIENTE	QUALIDADE E SEGURANÇA	6	4	24	ALTO	ATUALIZAÇÃO DO TOTEM DE SENHAS COM AS AGENDAS MÉDICAS/ SENHA PRIORIDADE COM AS INICIAIS DE CADA MÉDICO	FELIPE	31/01	PREVINIR	CONCLUIDO	MELHORAR
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO	FALHA NO CADASTRO PACIENTE	CONVENIO INOPERANTE/TASY INOPERANTE	DEMORA NO ATENDIMENTO/SATISFAÇÃO DO CLIENTE	FINANCEIRO QUALIDADE	5	1	5	MÉDIO	TREINAMENTO JEITO MATERDEI DE SER / CADASTRO COMPLETO	FELIPE E RENATA	15/02	PREVINIR	ANDAMENTO	MELHORAR
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO	FALHA NA AGENDA DE CONSULTAS	FALHA NO AGENDAMENTO DE CONSULTAS	PACIENTE NÃO ATENDIDO	FINANCEIRO QUALIDADE	5	1	5	MÉDIO	ATUALIZAÇÃO DE AGENDAS MEDICAS REPASSADAS PARA O CALL CENTER	FELIPE	20/02	PREVINIR	ANDAMENTO	MELHORAR

ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO	FALHA NA AGENDA DE EXAMES	FALHA NO AGENDAMENTO DE EXAMES	PACIENTE NÃO ATENDIDO	QUALIDADE SEGURANÇA	5	1	5	MÉDIO	ATUALIZAÇÃO DE AGENDAS DE EXAMES REPASSADAS PARA O CALL CENTER	FELIPE	20/02	PREVINIR	ANDAMENTO	MELHORAR
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO	FALHA NO CADASTRO PACIENTE	DOCUMENTAÇÕES AUSENTES / SEM COTA DO CONVENIO	DEMORA NO ATENDIMENTO/ AUSÊNCIA DE ATENDIMENTO	QUALIDADE SEGURANÇA	5	1	5	MÉDIO	TREINAMENTO DE CADASTRO COMPLETO	NADIA/ FELIPE/	20/02	PREVINIR	ANDAMENTO	MELHORAR
ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO	FALHA NOS EXAMES OFTALMOLÓGICOS	FALHA NA AGENDA DE EXAMES E CONSULTAS/NÃO REALIZAÇÃO DO EXAME	SATISFAÇÃO DO CLIENTE/PACIENTE NÃO ATENDIDO	FINANCEIRO QUALIDADE	5	1	5	MÉDIO	ATUALIZAÇÃO DE AGENDAS DE EXAMES REPASSADAS PARA O CALL CENTER	FELIPE	20/02	PREVINIR	ANDAMENTO	MELHORAR
ATENDIMENTO NOS EXAMES OFTALMOLÓGICOS	FALHA NOS EXAMES OFTALMOLÓGICOS	FALHA DE EQUIPAMENTOS	SATISFAÇÃO DO CLIENTE/PACIENTE NÃO ATENDIDO	QUALIDADE E SEGURANÇA	5	5	25	ALTO	REVISÃO DE MAPEAMENTO DE PROCESSO COM A ENG.CLINICA/CRONOGRAMA DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA DOS EQUIPAMENTOS	ENG. CLINICA	01/03	PREVINIR	NÃO INCIADO	MELHORAR

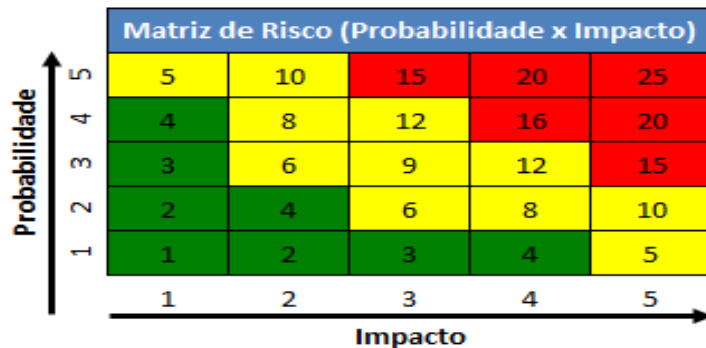
ATENDIMENTO NOS EXAMES OFTALMOLOGICOS	FALHA EXAMES OFTALMOLOGICOS	FALTA DE INSUMOS	SATISFAÇÃO DO CLIENTE/PACIENTE NÃO ATENDIDO	FINANCEIRO QUALIDADE	5	1	5	MÉDIO	REVISÃO DE INTERAÇÃO DE PROCESSO COM A FARMACIA/ CHECKLISTE DA FARMÁCIA DE INSUMOS DIARIOS	FARMACIA	01/03	PREVINIR	NÃO INICIADO	MELHORAR
ATENDIMENTO CONSULTÓRIO MÉDICO	FALHA NO ATENDIMENTO NO CONSULTÓRIO MEDICO	FALHA NO FORNECIMENTO DE INSUMOS	SATISFAÇÃO DO CLIENTE/DEMORA NO ATENDIMENTO	FINANCEIRO QUALIDADE	5	4	20	ALTA	CHECKLISTE DA FARMÁCIA DE INSUMOS DIARIOS	FARMACIA	01/03	PREVINIR	NÃO INICIADO	MELHORAR
ATENDIMENTO CONSULTÓRIO MÉDICO	FALHA NO ATENDIMENTO NO CONSULTÓRIO MEDICO	FALHA NO AGENDAMENTO DE CONSULTAS	SATISFAÇÃO DO CLIENTE/DEMORA NO ATENDIMENTO	FINANCEIRO QUALIDADE	5	1	5	BAIXO	ATUALIZAÇÃO DE AGENDAS MÉDICAS	FELIPE	20/02	PREVINIR	ANDAMENTO	MELHORAR

<b>Elaborado por:</b> Coordenação Oftalmologia	<b>Verificado por:</b> Assessoria de 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