

Gerenciamento de Riscos:

**Processos voltados à segurança do paciente e
continuidade do tratamento**

Introdução

O núcleo gerenciamento de riscos foi instituído na Unidade AMA 24h Capão Redondo em 30/08/2016 com objetivo de identificar as causas das evasões, melhorar a satisfação dos usuários e consequentemente diminuir o número de ouvidorias. Buscamos com este trabalho aprimorar o processo de qualidade no atendimento, prevenir erros e minimizar riscos, promovendo a segurança do paciente antes, durante e após atendimento médico.

Estruturamos ações com base no acolhimento presencial do paciente desde a recepção até a conclusão do atendimento, identificação do paciente com a classificação de risco, notificação dos Eventos Adversos, caracterizados na sua maioria por fuga/evasão do paciente, implantação de fluxos, por setores viabilizando a segurança e conclusão da proposta de tratamento.

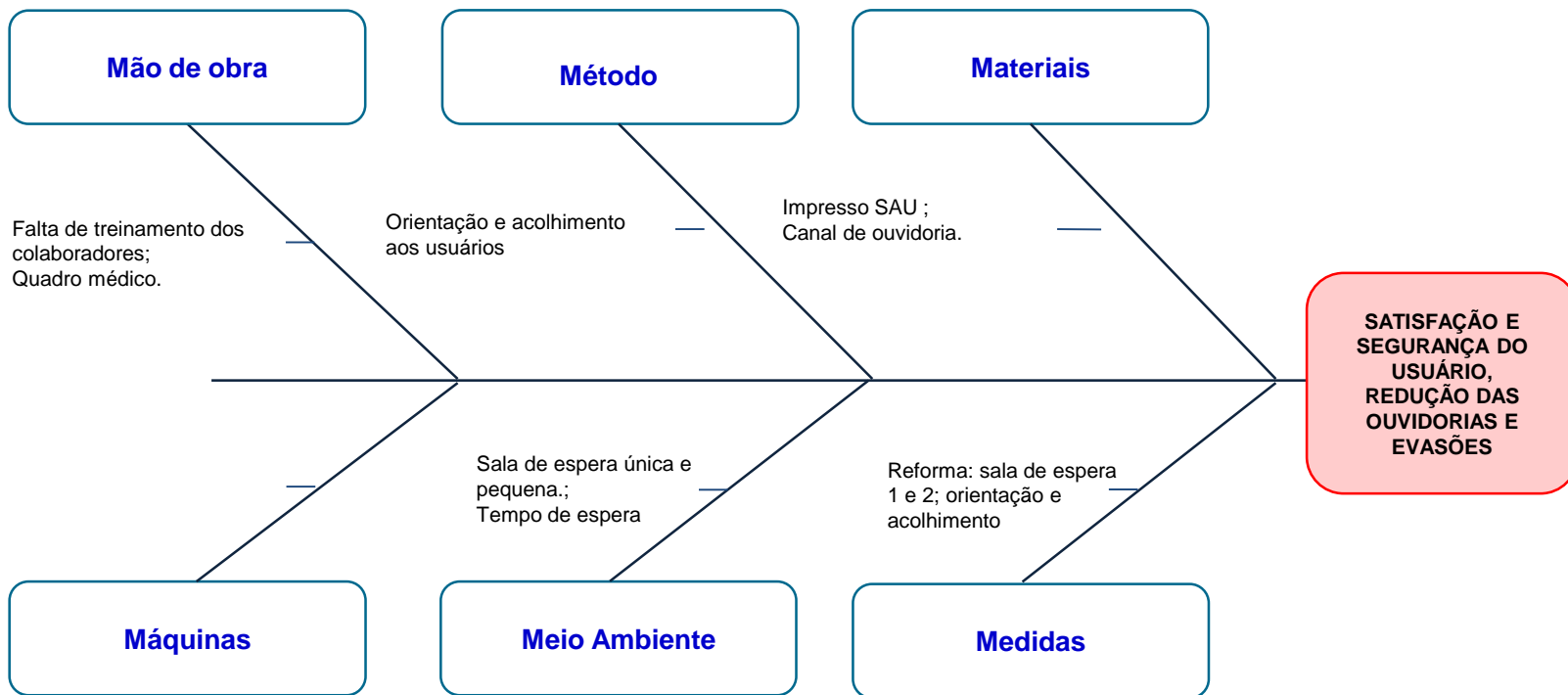
Como resultados temos a diminuição do número de ouvidorias, maior satisfação do usuário, compreensão adequada sobre o uso dos equipamentos de saúde e diminuição das evasões.



LIVRO ATA REGISTRO DE ORIENTAÇÕES



Identificando o problema pelo método Ishikawa



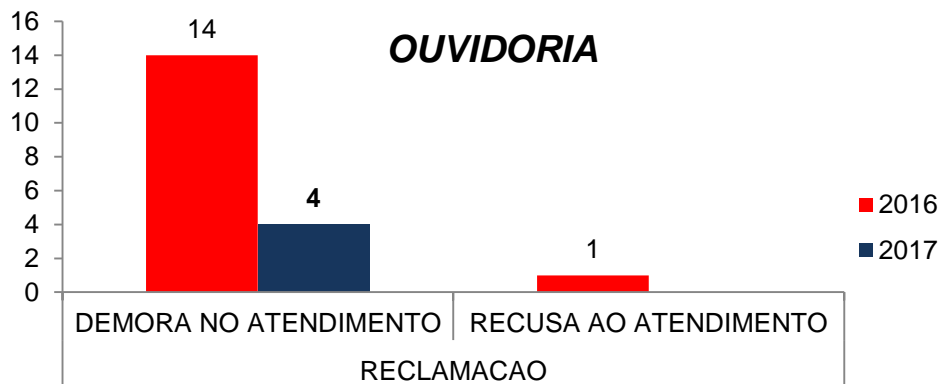
Análise das Causas

Mediante as necessidades apontadas, observou-se que as principais causas a serem tratadas para a efetiva resolução dos problemas, consistem em treinar a equipe para acolher os usuários ainda na recepção, com orientações sobre o processo de atendimento e serviços oferecidos de hora em hora. Montar grupo de gerenciamento de risco visando refinamento dos processos voltados à segurança do usuário e padronização de fluxos por setores. Tais ações visam alcançar a satisfação do usuário garantindo um tratamento adequado e, conseqüentemente, redução de evasões e ouvidorias, promovendo a qualidade do atendimento.

O que originou o problema: insatisfação dos usuários e evasões

O que faremos? (What)	Por que fazer? (Why)	Onde faremos? (Where)	Quem fará? (Who)	Quando faremos? (When)	Como faremos? (How)	Status
Treinamento da equipe para acolhimento dos usuários	Melhorar o acolhimento ao usuário, diminuir as ouvidorias e interrupção da proposta de tratamento (evasões).	Reuniões mensais com colaboradores na sala de reuniões da Unidade.	Gerente e Supervisores	Mensalmente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibilização por plantão e setores; 2. Elaboração de Processos de segurança; 3. Material alertando colaborador sobre danos e ações para minimizar os riscos por setores. 	Concluído
Orientação e acolhimento ao usuário	Informar o usuário sobre o fluxo dos serviços AMA/UBS e recursos ofertados na Unidade	Recepções da Clínica Médica, Pediatria e sala de espera para medicação.	Serviço Social, Enfermeiros; Orientador de Público e Técnicos de Enfermagem	Diariamente, de hora em hora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro em livro ATA com horários de palestras/orientações. 	Concluído
Formação do grupo de Gerenciamento de Risco.	Implantação de processos de segurança do usuário,	Na unidade.	Membros do gerenciamento de risco.	Semanalmente para análise das notificações e reuniões mensais para avaliação das ações e processos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contato do Serviço social com os usuários de evasão, pós consulta; 2. Notificação no SIS CEJAM dos eventos adversos; 3. Análise semanal dos Eventos Adversos. 4. Identificação do paciente com a classificação; 5. Implantação de fluxos, por setores viabilizando a segurança e conclusão da proposta de tratamento; 6. Farmacovigilância; 7. Melhoria na Comunicação. 	Concluído

Análise do Resultado



EVASÕES

