

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Setor:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
<b>Página 1 de 15</b>		
POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE		

## Siglas e Definições

### Siglas:

**AHRQ** - *Agency for Healthcare Research and Quality* (Agência para Pesquisa e Qualidade em Saúde – EUA)

**ANVISA** - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

**CCIH** - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

**CSP** - Cultura de Segurança do Paciente

**EA** - Evento Adverso

**HNSD** - Hospital Nossa Senhora das Dores

**HRO** - *High Reliability Organization* (Organização de Alta Confiabilidade)

**HSOPSC** - *Hospital Survey on Patient Safety Culture* (Questionário sobre Cultura de Segurança do Paciente em Hospitais – desenvolvido pela AHRQ)

**MS/GM** - Ministério da Saúde / Gabinete do Ministro

**NSP** - Núcleo de Segurança do Paciente

**OMS** - Organização Mundial da Saúde

**PNSP** - Programa Nacional de Segurança do Paciente

**POP** - Procedimento Operacional Padrão

**RDC** - Resolução da Diretoria Colegiada (da ANVISA)

**SP** - Segurança do Paciente

### Definições:

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Sector:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
<b>Página 2 de 15</b>		
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

**Cultura de Segurança do Paciente (CSP):** Produto de valores, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamento de grupos e de indivíduos que determinam o compromisso, estilo e proficiência no manejo de segurança em saúde de uma organização. Representa o valor central de toda a organização, e não apenas uma prioridade momentânea.

**Circunstância de Risco:** Situação em que houve potencial significativo de dano, mas não ocorreu um incidente.

**Erro:** Falha na execução de uma ação planejada de acordo com o desejado ou o desenvolvimento incorreto de um plano. Errar é humano; cabe ao sistema conhecer estas falhas e criar mecanismos para evitar que o erro atinja o paciente.

- ✓ **Erro Ativo:** Ato não seguro ou omissão cometida por aqueles que estão na ponta do sistema, cujas ações podem ter consequências adversas imediatas (ex: troca de medicamento no momento da administração). Inclui omissões, enganos e violações.
- ✓ **Erro Latente:** Falhas decorrentes de decisões efetuadas por vários níveis diferentes da organização de saúde (ex: carga horária de trabalho excessiva, treinamento inadequado, falta de conhecimento, supervisão inadequada, estresse no ambiente, trocas frequentes de colaboradores, pressão do tempo e comunicação ineficiente).

**Evento Adverso (EA):** Incidente que prejudicou o paciente por práticas assistenciais e não pelo processo da doença de base. Exemplos incluem erros na administração de medicamentos, complicações operatórias e pós-operatórias, agressão e queda de paciente.

**Near Miss (Quase Falha):** Incidente que não atingiu o paciente.

**Reação Adversa:** Dano inesperado resultante de ação justificada em que o processo correto foi seguido para o contexto no qual o evento ocorreu (ex: reações a medicamentos, hemoderivados).

**Responsabilização Equilibrada (Cultura Justa):** Abordagem que distingue claramente entre incidentes inaceitáveis e aqueles que ocorrem por falhas no processo. Os colaboradores não devem ser punidos por erro humano, mas sempre devem ser mantidos responsáveis por suas

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Setor:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
<b>Página 3 de 15</b>		
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

decisões, independentemente do desfecho. O foco está na melhoria sistêmica, e não na culpa individual.

**Segurança do Paciente (SP):** Atributo da qualidade do cuidado em saúde que visa prevenir e reduzir a ocorrência de incidentes e danos desnecessários aos pacientes.

#### **Taxonomia da OMS para Classificação da Gravidade de Eventos Adversos:**

- ✓ **Nenhum:** Nenhum sintoma ou sintoma detectado, não sendo necessário tratamento (inclui circunstância de risco, *near miss*, incidente sem dano).
- ✓ **Leve:** Sintomas leves, perdas de função ou danos mínimos ou moderados, com duração rápida, e apenas intervenções mínimas necessárias (ex.: observação, investigação, revisão de tratamento, tratamento leve). Requer **notificação através de registro de ocorrência**.
- ✓ **Moderado:** Paciente sintomático, com necessidade de intervenção (ex: procedimento terapêutico adicional, tratamento adicional), com aumento do tempo de internação, com dano ou perda de função permanente a longo prazo. Requer **notificação obrigatória**.
- ✓ **Grave:** Paciente sintomático, necessidade de intervenção para suporte de vida, ou intervenção clínica/cirúrgica de grande porte, causando diminuição da expectativa de vida, com grande dano ou perda de função permanente ou de longo prazo. Requer **notificação obrigatória**.
- ✓ **Óbito:** Dentro das probabilidades, em curto prazo o evento causou ou acelerou a morte. Requer **notificação obrigatória e imediata à certificadora**.

#### **Objetivo**

Esta política tem como objetivo **promover e consolidar uma robusta Cultura de Segurança do Paciente (CSP) no Hospital Nossa Senhora das Dores (HNSD)**, alinhando-se diretamente à sua **Missão** de "promover, com excelência, a assistência integral à saúde, pautada nos princípios da filantropia", e ao seu **Propósito** de "defender a vida e cuidar das pessoas".

Para tal, visa a implementação sistemática de diretrizes, protocolos e práticas seguras, assegurando a prevenção, mitigação e notificação de incidentes, com foco primordial na melhoria

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Sector:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
<b>Página 4 de 15</b>		
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

contínua da qualidade da assistência. Este compromisso se traduz no fortalecimento de um ambiente organizacional justo, transparente, confiável e não punitivo, onde a responsabilização é equilibrada e a valorização da vida é o pilar central, convergindo com os **Valores** de "Qualidade, Segurança do Paciente" e o "Comprometimento Ético" do HNSD.

Adicionalmente, busca:

- ✓ Implementar e aprimorar um sistema eletrônico para notificação de eventos adversos que permita o registro anônimo, rastreamento, avaliação de tendências e agregação de dados para aprimoramento contínuo da segurança.
- ✓ Estabelecer e fortalecer o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) como instância fundamental para garantir a segurança do paciente em todos os processos assistenciais, em conformidade com a RDC nº 36/2013 da ANVISA.

### Diretrizes

A Política de Segurança do Paciente do HNSD está fundamentada nas seguintes diretrizes, que refletem os **Valores** institucionais de **Acolhimento, Comprometimento Ético, Profissionalismo, Integridade, Qualidade, Segurança do Paciente e Compromisso Social**:

1. **Priorização da Segurança do Paciente:** A segurança do paciente é um valor inegociável e deve ser o pilar central em todas as decisões e processos assistenciais e de gestão, visando a minimização de riscos e a prevenção de danos.
2. **Promoção de uma Cultura Justa e Não Punitiva:** Fomentar um ambiente onde o erro humano seja reconhecido como falibilidade do sistema, incentivando a notificação e análise de incidentes sem medo de retaliação, com foco na aprendizagem e na melhoria sistêmica, e não na culpa individual.
3. **Transparência e Comunicação:** Assegurar a comunicação clara e eficaz de informações relativas à segurança do paciente, tanto interna quanto externamente, promovendo feedback construtivo e a disseminação de lições aprendidas.

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
		<b>Versão:</b> 0
	<b>Sector:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
		<b>Página 5 de 15</b>
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

4. **Engajamento de Lideranças e Equipes:** As lideranças em todos os níveis devem demonstrar compromisso ativo com a segurança do paciente, incentivando a participação de todos os colaboradores e promovendo a corresponsabilidade pela segurança assistencial.
5. **Educação Permanente e Capacitação:** Investir continuamente na capacitação dos profissionais de saúde, aprimorando conhecimentos e habilidades para a prática segura e a identificação de riscos.
6. **Gerenciamento Proativo de Riscos:** Identificar, analisar, avaliar, monitorar e comunicar proativamente os riscos inerentes à assistência à saúde, implementando barreiras de segurança e ações preventivas.
7. **Melhoria Contínua dos Processos:** Basear as ações de segurança na análise de dados, indicadores e investigações de incidentes, promovendo ciclos de melhoria contínua nos processos e sistemas.
8. **Conformidade Regulatória:** Atuar em estrita conformidade com a legislação e normativas vigentes, especialmente o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) e a RDC nº 36/2013 da ANVISA.
9. **Integração e Coordenação:** Promover a integração dos processos de gestão de risco entre as diversas áreas e serviços do hospital, garantindo uma abordagem coordenada e multidisciplinar da segurança.
10. **Valorização do Profissional:** Reconhecer e apoiar os profissionais envolvidos em incidentes, compreendendo o impacto emocional e facilitando o acesso a suporte adequado, fortalecendo a resiliência e o bem-estar da equipe.

#### Descrição

A Política de Segurança do Paciente do Hospital Nossa Senhora das Dores (HNSD) é um documento fundamental que alinha as diretrizes institucionais com a **Missão, Visão, Valores e Propósito** da instituição. Ao promover uma cultura organizacional que prioriza a segurança, o HNSD reafirma seu **comprometimento ético** em "defender a vida e cuidar das pessoas" e sua busca pela **excelência** na assistência integral à saúde, visando "tornar-se referência macrorregional".

 Hospital Nossa Senhora das Dores	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Sector:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
<b>Página 6 de 15</b>		
POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE		

Reconhecendo que a Segurança do Paciente é um dos atributos essenciais da qualidade do cuidado, e em conformidade com as diretrizes do **Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP)**, instituído pela Portaria MS/GM nº 529/2013, e da **RDC nº 36/2013 da ANVISA**, que estabelece ações para a segurança do paciente e a obrigatoriedade dos Núcleos de Segurança do Paciente (NSP), esta política detalha as estratégias e a metodologia para a sua efetivação.

A experiência global demonstra que incidentes que afetam a Segurança do Paciente são uma realidade complexa, muitas vezes decorrentes de falhas sistêmicas, e não meramente de erros individuais. Em consonância com a perspectiva da **OMS** de que "errar é humano" e que "não se pode organizar os serviços de Saúde sem considerar que os profissionais vão errar", o HNSD adota uma abordagem sistêmica, focando na identificação e correção de defeitos de processo para evitar que o erro atinja o paciente.

Para fomentar uma Cultura de Segurança do Paciente robusta e de **Alta Confiabilidade (HRO)**, o HNSD baseia sua atuação em três atributos centrais: **Confiança, Transparência e Responsabilização Equilibrada (Cultura Justa)**. Quando os colaboradores demonstram confiança em seus pares e na liderança, eles se sentem seguros para relatar rotineiramente erros e condições inseguras, sabendo que a organização agirá prontamente para abordar as preocupações, sem comportamento intimidador que reprima a notificação.

## 1.1. Pilares da Cultura de Segurança do Paciente no HNSD

### 1.1.1. Confiança

Para estabelecer a confiança na organização e reforçar o **valor de acolhimento**, é fundamental criar e manter um ambiente no qual os colaboradores se sintam seguros para notificar problemas e "quase falhas", contribuindo ativamente para a prevenção de danos aos pacientes. O NSP adota as seguintes estratégias para promover a confiança:

- ✓ **Incentivo à Notificação Anônima:** Implementação e estímulo ao uso do sistema eletrônico de notificação de eventos, disponível na Intranet do HNSD. Essa ferramenta permite

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Setor:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
<b>Página 7 de 15</b>		
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

notificações anônimas, essencial para que os profissionais relatem condições inseguras sem medo de represálias, reforçando o compromisso com a melhoria dos processos.

- ✓ **Engajamento da Liderança:** Incentivo às lideranças para construir um ambiente de confiança, exemplificando comportamentos adequados. A publicação de portaria nomeando lideranças de todas as áreas da saúde promove o engajamento e a responsabilidade compartilhada pela cultura de segurança, demonstrando o **comprometimento ético** da gestão.
- ✓ **Educação Continuada:** Estímulo à participação ativa dos colaboradores por meio da educação continuada em segurança do paciente. Um cronograma anual de treinamentos busca ampliar o conhecimento, fortalecer comportamentos seguros e envolver todos os profissionais nos objetivos da segurança assistencial, consolidando o **profissionalismo**.
- ✓ **Auditorias Mensais:** Realização de auditorias mensais dos Protocolos de Segurança do Paciente em todas as unidades de internação. Essas auditorias promovem um ambiente seguro, descentralizam as ações, ampliam a percepção de risco e garantem a manutenção da **qualidade** dos cuidados prestados.

### 1.1.2. Transparência

O NSP busca encorajar uma cultura de notificação e transparência, em alinhamento com o **valor de integridade**, fornecendo feedback contínuo aos colaboradores e outros profissionais de saúde que tenham comunicado ou revelado erros:

- ✓ **Acesso ao Sistema Qualiex:** Disponibilização de acesso ao Sistema Qualiex para todas as lideranças (com login e senha), permitindo que visualizem os incidentes ocorridos em suas unidades ou registrados pela área.
- ✓ **Relatórios Mensais:** Distribuição mensal de relatórios nas unidades de internação, divulgando para a equipe os incidentes ocorridos no período na respectiva unidade.
- ✓ **Notificação à ANVISA:** Realização mensal da notificação de incidentes ocorridos no HNSD no sistema NOTIVISA da ANVISA, contribuindo para a transparência em nível nacional.

### 1.1.3. Responsabilização Equilibrada (Cultura Justa)

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Sector:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
<b>Página 8 de 15</b>		
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

Reconhecendo que erros humanos podem ser inerentes a sistemas complexos e que estudos sobre eventos adversos descrevem causas multifatoriais (condições estruturais, materiais inadequados, dimensionamento de pessoal, sobrecarga, estresse, falhas de planejamento, comunicação ineficiente), o HNSD implementa a "Cultura Justa". Este princípio reforça o **valor de tolerância** e o **comprometimento ético**, buscando:

- ✓ **Foco na Melhoria do Sistema:** Incentivar que as lideranças em todos os níveis priorizem o estabelecimento de uma cultura de segurança positiva, sem foco na punição. O objetivo é identificar e corrigir falhas sistêmicas, e não meramente culpar o indivíduo.
- ✓ **Procedimentos Disciplinares Justos e Transparentes:** Conscientizar sobre a adoção de procedimentos disciplinares uniformes, justos e transparentes em toda a organização. Todos os funcionários devem reconhecer e atuar em sua responsabilidade pessoal para manter a cultura de segurança.
- ✓ **Disseminação da "Cultura Justa":** Orientar a implementação da "Cultura Justa", que exige distinção clara entre incidentes inaceitáveis e aqueles que ocorrem por falhas no processo. Colaboradores não devem ser punidos por erro humano, mas sempre devem ser mantidos responsáveis por suas decisões, independentemente do desfecho. As decisões de todos os colaboradores são avaliadas pelo mesmo padrão, independente da categoria ou hierarquia profissional. É importante ressaltar que o NSP não realiza julgamento de comportamentos e/ou ações individuais, e a responsabilização profissional é alinhada pela liderança e Gestão de Pessoas.

## 1.2. Identificação de Condições Inseguras

Para este componente, o HNSD visa permitir que:

- ✓ Os funcionários reconheçam e notifiquem condições e práticas inseguras antes que elas causem dano aos pacientes, reforçando o **valor de profissionalismo**.
- ✓ Seja encorajada a comunicação de "quase falhas" (Near Misses). Uma estratégia é a interface do NSP com a Ouvidoria e Comissões obrigatórias (Comissão de Óbito, Comissão de Prontuário e CCIH).

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Sector:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
<b>Página 9 de 15</b>		
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

- ✓ As contribuições e preocupações de todos os funcionários quanto à segurança do paciente sejam encorajadas, valorizadas e respeitadas.
- ✓ Sejam realizadas mensalmente reuniões de segurança do paciente por uma equipe interprofissional para identificar condições potencialmente inseguras e replicar as ações implementadas pelo NSP.

### 1.3. Fortalecimento de Sistemas

O NSP busca fortalecer os sistemas de segurança para promover o **valor de qualidade**:

- ✓ **Sistema de Notificação Acessível:** Implementação de um sistema de notificação seguro, eficaz e acessível a todos, como o Intranet HNSD. Esta ferramenta, disponível na tela de trabalho de toda a instituição, é de fácil uso e não punitiva, permitindo que os funcionários notifiquem riscos à segurança, incidentes e "quase falhas" de forma simples e segura.
- ✓ **Análise de Fatores Causais:** Realização de revisões periódicas dos fatores causais comuns identificados nas investigações de eventos adversos e "quase falhas". Essa análise ajuda a identificar quais sistemas precisam de melhorias nos processos, promovendo ações corretivas mais eficazes.
- ✓ **Padronização e Redução de Riscos:** Estruturação de estratégias como *checklists* e protocolos, utilizando princípios de engenharia de sistemas e fatores humanos para padronizar procedimentos e reduzir riscos continuamente.

**1.4. Avaliação e Aprimoramento Contínuo da Cultura de Segurança** A Política de Segurança do HNSD envolve um plano de ação contínuo, monitoramento permanente de indicadores e ciclos de melhoria, em sintonia com o **valor de qualidade** e a **visão** de se tornar referência. As ações incluem:

- ✓ **Avaliação Periódica da CSP:** Realização, a cada dois anos, de uma avaliação da Cultura de Segurança do hospital, utilizando o Questionário sobre Segurança do Paciente (HSOPSC). Essa ferramenta mede a percepção dos funcionários sobre o tema, ajudando a identificar pontos fortes e áreas de melhoria. A próxima avaliação está prevista para 2025.
- ✓ **Análise de Dados e Ações Remediais:** Estímulo a um padrão onde eventos e incidentes (com pacientes e profissionais) sejam considerados evitáveis. Para isso, o NSP analisa todos

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Sector:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
<b>Página 10 de 15</b>		
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

os dados de cultura de segurança e toma ações específicas e mensuráveis para remediar áreas de deficiência.

- ✓ **Filosofia de Não-Punição com Responsabilidade:** A organização promove uma filosofia de não-punição, baseada na ausência de culpa, mas com responsabilidade. Todos os colaboradores devem atuar dentro dos padrões de segurança e qualidade, e suas contribuições para a melhoria contínua são valorizadas e avaliadas.
- ✓ **Apoio a "Segundas Vítimas":** Reconhecimento de que erros não são intencionais e que a maioria deles decorre de falhas em processos e sistemas complexos. Por isso, o HNSD apoia os profissionais envolvidos em eventos adversos, facilitando o acesso a programas de assistência, especialmente aqueles que lidam com o impacto emocional conhecido como "segunda vítima". O foco é evitar complicações, priorizando a segurança do paciente e a qualidade do cuidado.

#### **1.5. Melhoria Contínua dos Processos** A melhoria contínua é assegurada através de:

- ✓ Plano de ação das atas de reuniões mensais.
- ✓ Busca ativa com foco na percepção de Segurança do Paciente.
- ✓ Gestão de Incidentes e Indicadores.
- ✓ Cumprimento do Plano de Capacitação.
- ✓ Tratativa dos apontamentos realizados na Auditoria Interna baseada nos Protocolos de Segurança do Paciente, com foco nos profissionais.

A definição da ação corretiva para tratamento do evento utiliza a ferramenta **5W2H**. O processo de tratamento do risco verifica a reincidência do evento após a implementação da ação. Caso o evento seja recorrente e não tolerável, uma nova ação corretiva é implementada, estabelecendo a ordem de prioridades, seguida da análise de sua eficácia. As ações podem incluir: Redução da fonte de risco; Remoção da fonte de risco; Neutralização da fonte de risco.

#### **1.6. Treinamentos de Competências**

O HNSD visa preparar a liderança operacional para os desafios e responsabilidades inerentes ao desenvolvimento da cultura de segurança. Mensalmente, o NSP realiza apresentação das

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Sector:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
		<b>Página 11 de 15</b>
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

Diretrizes de Segurança do Paciente para os profissionais recém-admitidos na instituição, reforçando o **valor de profissionalismo**.

### 1.7. Gestão à Vista

O NSP realiza o compartilhamento de informações com as equipes assistenciais por meio de publicações na ferramenta ZapCom, além da divulgação dos indicadores monitorados pelo NSP e incidentes ocorridos no período em cada unidade assistencial.

### 1.8. Metodologia de Trabalho do NSP

O NSP do HNSD opera com uma metodologia definida para garantir a melhoria contínua e a efetividade da política:

- ✓ **Reuniões:** Realização de reuniões mensais ordinárias (conforme cronograma) e extraordinárias (na vigência de *Never Events* ou necessidade), com foco nos casos relatados para discutir os possíveis eventos e ocorrências/erros nos diferentes processos. As atas das reuniões incluem um plano de ação para impulsionar a melhoria contínua.
- ✓ **Comunicação:** Qualquer profissional da instituição pode realizar a notificação de incidentes por meio do Sistema Intranet HNSD, de acordo com as orientações dos POPs específicos (PRS - NSP 006 – Incidentes e Eventos Adversos Não Infeciosos e PRS - NSP 007 – Preenchimento da Ficha de Notificação de Incidentes e Eventos Adversos). A divulgação das ações tomadas após a análise dos incidentes notificados é de responsabilidade do Corpo de Liderança, com o apoio do NSP.
- ✓ **Tratamento do Incidente:**
  - ✧ A análise da causa raiz do incidente notificado é realizada pelo Corpo de Liderança, com o suporte da equipe de trabalho, utilizando o sistema Qualiex.
  - ✧ Em casos de eventos adversos graves ou óbitos, é obrigatória a comunicação imediata por meio da ficha online e o contato com o responsável pelo NSP, para garantir uma resposta rápida e adequada. O NSP comunicará o CEO Diretor Presidente, o Médico do NSP, os membros do NSP e todos os envolvidos do setor. Além disso, lançará a notificação na ANVISA (NOTIVISA) em até 72 horas.

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Setor:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
		<b>Página 12 de 15</b>
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

- ❖ **A Árvore de Decisão da Cultura Justa** auxilia na aplicação deste princípio, sendo construída com base no artigo "Os Guideliners da Árvore de Decisão de Incidentes para Ação" e disponível no POP NSP 003 – Investigação de quase evento, potencial evento e evento adverso após a notificação. Durante a investigação, questionamentos como "A ação foi intencional?", "O indivíduo vem de dupla jornada, está doente ou sob efeitos de substâncias?", "Havia um documento descrito que padronizasse a rotina?" e "Há falhas de treinamento do indivíduo ou ele era inexperiente?" guiam a análise. **É fundamental reiterar que a responsabilização profissional não é executada pelo NSP, mas sim alinhada pela liderança e Gestão de Pessoas, em respeito ao valor de tolerância.**

### 1.9. Programas de Suporte à Segurança

O HNSD conta com programas específicos para a consolidação da Cultura de Segurança, como o **Sistema Qualiex**, uma ferramenta que facilita a gestão de não conformidades e notificações de eventos adversos. Ele auxilia na identificação, análise e resolução de problemas, promovendo uma cultura de melhoria contínua. O sistema permite:

- ✓ Registro e acompanhamento detalhado de eventos adversos.
- ✓ Ferramentas para análise de causa raiz.
- ✓ Notificações personalizadas para os usuários sobre eventos e ações pendentes.
- ✓ Contribuição para a melhoria contínua dos processos e a prevenção de eventos futuros.

### 1.10. Integração com o Meta Estratégico do HNSD

A implementação e aprimoramento desta Política de Segurança do Paciente estão intrinsecamente ligados ao **Mapa Estratégico do HNSD**, sustentando e impulsionando cada um de seus pilares:

- ✓ **Missão (Promover, com excelência, a assistência integral à saúde, pautada nos princípios da filantropia):** A política de segurança é a base da excelência assistencial. Ao minimizar riscos e prevenir danos, ela garante que a assistência integral seja oferecida com a mais alta qualidade, refletindo os princípios da filantropia ao cuidar da vida e do bem-estar dos pacientes.

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
	<b>Sector:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Versão:</b> 0
		<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
		<b>Página 13 de 15</b>
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

- ✓ **Visão (Tornar-se referência macrorregional em saúde, ampliando a oferta de serviços de alta complexidade, ensino, pesquisa e inovação):** A segurança do paciente é um diferencial competitivo e um pré-requisito para o reconhecimento de excelência. Um ambiente seguro atrai e retém talentos, fomenta a pesquisa e a inovação em práticas seguras e legítimas o HNSD como referência em serviços de alta complexidade.
- ✓ **Valores (Acolhimento, Comprometimento Ético, Profissionalismo, Tolerância, Integridade, Qualidade, Segurança do Paciente, Sustentabilidade Financeira e Ambiental, Compromisso Social, Espírito Cristão):** A "Segurança do Paciente" é explicitamente um dos valores centrais, mas a política permeia todos os outros. O **Acolhimento** é reforçado pela confiança gerada por um cuidado seguro; o **Comprometimento Ético** e a **Integridade** são demonstrados pela transparência na notificação e análise de incidentes; o **Profissionalismo** é aprimorado pela educação continuada e pela busca por excelência; a **Tolerância** e a **Qualidade** são a base da cultura justa e da melhoria contínua; e o **Compromisso Social** se manifesta na proteção da saúde da comunidade.
- ✓ **Propósito (Defender a vida e cuidar das pessoas):** Este propósito é a essência da Política de Segurança do Paciente. Todas as ações, desde a prevenção de erros até a análise de incidentes, são direcionadas para garantir que a vida seja defendida e que o cuidado às pessoas seja realizado com a máxima segurança e respeito.

Assim, a segurança do paciente não é apenas um protocolo, mas um valor fundamental que alinha a missão, os valores e a visão do hospital, sustentando estratégias que promovem uma cultura organizacional de responsabilidade, segurança e excelência, garantindo um cuidado cada vez mais seguro e confiável para todos e promovendo uma assistência mais segura e de alta qualidade.

#### Referências

- BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. *Resolução RDC nº 36, de 25 de julho de 2013*. Institui ações para a promoção da segurança do paciente e torna obrigatória a criação dos Núcleos de Segurança do Paciente e a notificação de eventos adversos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 143, p. 32, 26 jul. 2013.

 Hospital Nossa Senhora das Dores	<b>POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>Padrão nº:</b> POL-NSP-001
		<b>Estabelecido em:</b> Junho/2025
		<b>Versão:</b> 0
	<b>Setor:</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Data da Versão:</b> 17/06/2025
		<b>Página 14 de 15</b>
<b>POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE</b>		

- BRASIL. Ministério da Saúde. *Portaria GM/MS nº 529, de 1º de abril de 2013*. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 62, p. 43, 2 abr. 2013.
- BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. *Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em serviços de saúde*. Brasília, DF: Anvisa, 2016. (Série Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde).

### Indicadores de Efetividade

O monitoramento da Cultura de Segurança do HNSD é realizado continuamente através dos seguintes indicadores estratégicos, que demonstram o impacto da política e orientam a melhoria contínua:

- ✓ **Taxa de incidentes e eventos adversos:** Proporção de incidentes e eventos adversos registrados em relação ao total de atendimentos ou procedimentos.
- ✓ **Adesão à Pesquisa de Cultura de Segurança (HSOPSC):** Porcentagem de colaboradores que participam da pesquisa bianual, refletindo o engajamento e a percepção da cultura de segurança.
- ✓ **Taxa de Notificação de "Quase Falhas" (Near Misses):** Número de *near misses* notificados em relação ao total de eventos registrados, indicando a proatividade da equipe na identificação precoce de riscos.
- ✓ **Percentual de Planos de Ação Concluídos:** Proporção de planos de ação desenvolvidos a partir das análises de incidentes que foram implementados e concluídos dentro do prazo.
- ✓ **Taxa de Reincidência de Eventos Adversos Graves:** Monitoramento da ocorrência repetida de eventos adversos graves específicos, indicando a eficácia das ações corretivas.



Hospital  
Nossa Senhora  
das Dores

## POLÍTICA INSTITUCIONAL

**Sector:** Núcleo de Segurança do Paciente

**Padrão nº:** POL-NSP-001

**Estabelecido em:** Junho/2025

**Versão:** 0

**Data da Versão:** 17/06/2025

Página **15** de **15**

### POLÍTICA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

#### Controle Histórico

Revisão	Data	Elaboração / Revisão	Verificação	Aprovação
0	17/06/2025	Natália Valéria da Cruz Silva - Coordenadora Serviço de Infecção Hospitalar  Elen Karina B. Albuquerque - Enfermeira do Núcleo de Segurança do Paciente	Welisson Reis - Diretor de Operações  Ana Paula Duarte - Diretora Hospitalar	Juliana A. B. S. Souza - Analista de Qualidade  Adriana F. O. Oliver - Enfermeira da Qualidade

#### Controle De Revisão

Revisão	Data	Item	Natureza das Alterações
1	NA	NA	NA