



Manual do Colaborador

Você e o Hospital Samaritano
preparados para a Reacreditação



HOSPITAL
SAMARITANO
SÃO PAULO

Apresentação

Prezado Colaborador e Membros do Corpo Clínico,

O Hospital Samaritano tem muito orgulho de pertencer a um seleto grupo de hospitais certificados pela Joint Commission International – JCI, o mais importante órgão certificador de padrões de qualidade na área de saúde no mundo.

Nos últimos anos, o Hospital vem ganhando projeção e reconhecimento no mercado nacional e internacional, pela excelência dos serviços prestados, pela qualidade na assistência e pelo seu modelo de gestão.

Isso só foi possível graças ao comprometimento, ao esforço e empenho de todos os profissionais que atuam no Samaritano, sempre atentos e preocupados em oferecer o melhor atendimento ao paciente, afinal “Nosso Objetivo é ser Humano”.

Após seis anos de certificação, passaremos novamente pelo processo de avaliação, com o objetivo de evidenciar o aprimoramento dos nossos processos. No entanto, gostaríamos de salientar que desde 2007, a avaliação pela JCI tem um modelo focado em processos e no trajeto do paciente na instituição, denominado método *tracer*.

Para que você entenda o que acontecerá nesta próxima avaliação, elaboramos a 3ª edição do Manual para Acreditação, com informações claras e objetivas sobre este método, a fim de que possam entender as normas da *Joint Commission International*.

Sua participação e envolvimento são fundamentais para conquistarmos mais esse desafio, a segunda Reacreditação em 2010.

Contamos com você!

Atenciosamente,

Dr. José Antônio de Lima
Superintendente Corporativo



Índice

O que é a Acreditação	6
Missão, Visão e Valores	
O que é a JCI - <i>Joint Commission International</i>	7
Benefícios da Acreditação	
Etapas do Processo de Acreditação	8
Como será a Avaliação para Reacreditação de 2011	9
A Metodologia <i>Tracer</i> Como acontece a Avaliação pelo trajeto do paciente	
Metas Internacionais para Segurança do Paciente	12
Preparando-se para a Avaliação	15
Direitos e Deveres dos pacientes	16

O que é a Acreditação?

A Acreditação é um sistema no qual uma entidade externa e independente verifica se instituições de saúde estão em conformidade com um conjunto de padrões nacionais e/ou internacionais que visam garantir a qualidade do cuidado e a melhora organizacional contínua.

O Hospital Samaritano de São Paulo optou pela acreditação da *Joint Commission International*, por se tratar de um programa internacional de qualidade, alinhado às diretrizes estratégicas expressas na missão, visão e valores:

Missão:

Excelência na assistência à saúde com atendimento humanizado e compromisso social.

Visão:

Ser reconhecido pela sociedade com o hospital que supera as expectativas dos clientes.

Valores:

Ética

Humanização

Excelência

Confiabilidade

Capacitação

Compromisso Social

Todos devem conhecer e incorporar a missão, a visão e os valores institucionais nas atividades do seu dia a dia. Caso haja alguma dúvida, pergunte ao responsável da área, para um colega ou para a Coordenação da Qualidade.

O que é a JCI – *Joint Commission International*

A JCI é uma instituição criada em 1998 com a finalidade de melhorar a segurança e a qualidade dos cuidados prestados ao paciente em todo mundo. Em São Paulo, ela acreditou apenas cinco hospitais privados e é representada pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA).



Benefícios da Acreditação

- Segurança para os pacientes e para o colaborador;
- Cuidado integrado e multidisciplinar com foco no paciente;
- Melhor organização do trabalho;
- Realizar com maior eficiência e eficácia as atividades;
- Equipe continuamente capacitada;
- Aprimoramento institucional permanente;
- Avaliação objetiva do desempenho organizacional;
- Demonstrar padrões de excelência para clientes e fontes pagadoras.

Etapas do processo de Acreditação

Ínicio

Escolha do modelo da certificação: opção pela JCI

Avaliação para Acreditação:

Certificação obtida em dezembro de 2004

1ª Reacreditação

Novembro 2007

Em busca da 2ª Reacreditação

2011

Como será a Avaliação para Reacreditação de 2011

A Metodologia Tracer - Trajeto do Paciente

Desde 2007 houve uma importante mudança na metodologia de avaliação: o objetivo agora é verificar como o cuidado ao paciente e seus familiares é realizado no cotidiano. O avaliador analisa todo o trajeto percorrido pelo paciente durante a sua permanência no hospital: sua entrada, áreas em que ficou internado ou realizou exames, etc. Em inglês, é denominada *tracer*, entendida por nós como trajeto do paciente.

Esse método verifica se os procedimentos prestados pela equipe multidisciplinar responsável pelo cuidado ao paciente atendem aos requisitos do Manual de Acreditação, se houve a integração necessária entre os membros e se há documentação adequada.

Como acontece a Avaliação pelo trajeto do paciente

A avaliação será realizada por Médico, Enfermeiro e Administrador que serão acompanhados por profissionais do hospital e por tradutor capacitado e com experiência em avaliação pela JCI. Pelo menos um avaliador será estrangeiro e os demais do CBA. Se você for entrevistado por um avaliador estrangeiro, a pergunta e a sua resposta serão traduzidas pelo profissional contratado para esta função.

1º Passo – Escolha dos pacientes – os avaliadores selecionarão os pacientes a partir da relação dos pacientes internados na data da avaliação. Essa escolha terá como base: idade, diagnóstico, data da admissão, procedimentos mais frequentes e pacientes de maior risco como por exemplo: crianças, idosos, em quimioterapia, internados em unidades críticas.

2º Passo – Verificação dos prontuários – após os pacientes terem sido selecionados inicia-se a verificação do trajeto do paciente na Instituição. Se a sua área receber a visita de um ou mais avaliadores, receba-os com cordialidade e tranquilidade.

O avaliador começará a visita explicando o propósito da mesma e, então, solicitará ao responsável pela área uma rápida introdução. Não será necessária a elaboração de apresentação formal.

A documentação e o registro das informações serão avaliados com muito rigor. O prontuário é o ponto principal da avaliação, pois a partir dele será feita a verificação dos serviços e o atendimento aos requisitos do manual.

3º Passo – Contato com os profissionais – este é momento de interação dos avaliadores com a equipe envolvida no cuidado ao paciente e tem dois objetivos:

1º- avaliar a prática dos procedimentos operacionais e,

2º - entrevistar a equipe que assiste o paciente, incluindo médicos e o próprio paciente para avaliar a consistência das informações registradas no prontuário e o cuidado prestado.

O avaliador também poderá entrevistar um profissional ou o corpo de profissionais da sua área para compreender melhor a operacionalização do serviço.

As perguntas serão sobre sua atividade profissional, por isso, escute com atenção e responda apenas o que for perguntado. Se o avaliador fizer uma pergunta que não tenha relação com seu trabalho, explique a situação e o encaminhe para a área responsável. Se você não souber a resposta chame seu superior.

O avaliador também poderá conversar com pacientes ou familiares durante a avaliação. Isto é normal! As conversas com os pacientes são realizadas para identificar práticas comuns do Hospital, como por exemplo: se o paciente conhece seus direitos e deveres; se está recebendo as orientações devidas sobre seu tratamento e procedimentos realizados e, em caso de procedimentos mais complexos, se ele recebeu informações adequadas e suficientes.

4º Passo – Instalações – os avaliadores também observarão as condições do ambiente hospitalar e as práticas para controle de infecção. Desta forma, as áreas que atendem as Unidades de Internação e serviços complementares, como: higiene, engenharia, gastronomia e nutrição, farmácia, hospitalidade, entre outros, deverão igualmente se preparar para atender os avaliadores.

Se o avaliador detectar alguma não conformidade, esta será imediatamente comunicada ao responsável pela área. Por isso, é muito importante a atenção dos responsáveis pelas áreas ao atender os avaliadores.

Metas Internacionais para Segurança do Paciente

Será obrigatória para a reacreditação a conformidade do Hospital com as Metas Internacionais de Segurança do Paciente:

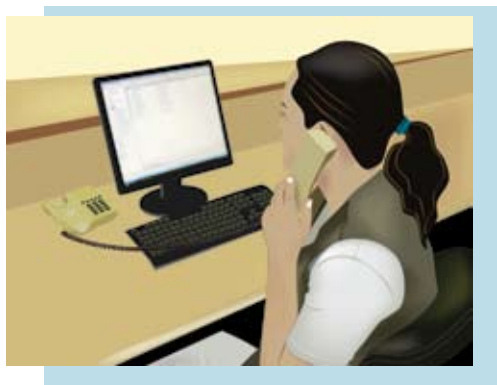
Meta 1

Identificar corretamente todos os pacientes antes da realização de procedimentos, tratamentos e exames.



Meta 2

Melhorar a comunicação efetiva entre os profissionais, especialmente nas ordens verbais e telefônicas.



Meta 3

Melhorar a segurança dos medicamentos de alta vigilância, com foco nos eletrólitos de alta concentração.



Meta 4

Assegurar a realização de cirurgias em local de intervenção, procedimento e paciente corretos, marcação do local de cirurgia e realizar *check-list* de cirurgia segura.



Meta 5

Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde, por meio da higienização das mãos.



Meta 6

Reduzir o risco de lesões ao paciente decorrentes de quedas.



Preparando-se para a Avaliação

É importante que você conheça a Instituição para a qual trabalha: quem são os superintendentes, gerentes e os líderes.

Também é importante saber quais atividades e serviços são prestados pelo Hospital.

Entenda a importância do seu trabalho. Você pode contribuir direta ou indiretamente para a prestação da assistência ao paciente.

Você tem ao seu alcance recursos documentados de todas as informações necessárias ao desempenho da sua atividade profissional, que são os PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS (POP's) e as NORMAS (NO's). As diretrizes Institucionais estão descritas nas POLÍTICAS (PO's).

A sua atuação é fundamental para que estes documentos reflitam continuamente as práticas executadas no dia a dia do Hospital, alinhadas aos documentos.

Lembramos ainda a importância do seu conhecimento sobre os documentos disponíveis no TASY. Eles poderão ser acessados sempre que necessário, mesmo durante a avaliação.

Familiarize-se com esta documentação, caso tenha alguma dificuldade, procure sua chefia ou entre em contato com a Coordenação da Qualidade, através do e-mail qualidade@samaritano.org.br, pelos ramais 5696 e 5596 ou dirija-se à sala da Qualidade, que se localiza no número 1505 da Rua Conselheiro Brotero, conjunto 32 - 3º andar.

Direitos e Deveres dos pacientes

Ao ser internado, o paciente e /ou seus familiares são informados a respeito dos seus direitos e deveres, que incluem aspectos referentes a um tratamento respeitoso e livre de discriminação, manutenção da privacidade, informações sobre o estado de saúde do paciente, dentre outros.

Você precisa conhecer tais Direitos e Deveres:

Direitos:

- ▶ O paciente tem direito a atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.
- ▶ O paciente tem o direito de identificar o profissional por crachá preenchido com o nome completo, função e cargo.
- ▶ O paciente tem direito a informações claras, simples e compreensivas, sobre as ações diagnósticas e terapêuticas; o que pode ocorrer delas; a duração do tratamento, se existe necessidade de anestesia e quais regiões do corpo serão afetadas pelos procedimentos.
- ▶ O paciente tem direito de consentir ou recusar procedimentos, diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados. Deve consentir de forma livre, voluntária e esclarecida com adequada informação. Nos casos de incapacidade de manifestação da sua vontade, o paciente deverá ser representado legalmente.
- ▶ O paciente tem direito de ter seu prontuário médico elaborado de forma legível e de consultá-lo de acordo com as normas estabelecidas pela Instituição. Este prontuário deve conter o conjunto

de documentos padronizados do histórico do paciente; princípio e evolução da doença; hipótese diagnóstica; exames; conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas.

- ▶ O paciente tem direito à segurança e integridade física, limitadas às condições de ação e instalações da instituição.
- ▶ O paciente tem direito de acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento; exames; medicação; internação e outros procedimentos médicos.
- ▶ O paciente tem direito de ter resguardados os seus segredos, através da manutenção do sigilo profissional, desde que o mesmo não acarrete em riscos a terceiros ou a saúde pública.
- ▶ O paciente tem direito de manter a sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e atitude dos profissionais que resguardam esta privacidade.
- ▶ O paciente tem direito de receber ou recusar assistência moral; psicológica; social e religiosa.
- ▶ Em qualquer situação, verificado a incapacidade do paciente no entendimento e na manifestação de vontade, será imprescindível a sua representação, junto ao Hospital, por responsável legal devidamente habilitado.

Deveres:

- ▶ O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e acuradas sobre o seu histórico de saúde; doenças prévias; procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.

- O paciente deverá demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas, visando à cura dos agravos à sua saúde; a prevenção das complicações ou seqüelas; sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
- O paciente deverá seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas conseqüências de sua recusa.
- O paciente deverá indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando o Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação.
- O paciente deverá conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital.

Não deixe também de se interar sobre os serviços que a Hospitalidade presta aos nossos clientes, como: apoio idiomático para pacientes estrangeiros, apoio religioso, suporte a familiares em caso de falecimento do paciente. O hospital conta também com Assistente Social e Psicóloga para atendimento a pacientes e familiares. Possuímos Programa de Cuidados Paliativos, Transplante de Órgãos e de Medula Óssea e Gerenciamento de Pacientes Crônicos. E não se esqueça do seu papel em situações de emergência, como incêndio e catástrofes na comunidade: o ramal de emergência é **333**.

Vamos juntos rumo a Reacreditação!

É proibida a reprodução total ou parcial deste material por foto, cópias ou outros meios, sejam eles eletrônicos ou impressos, sem a permissão expressa do Hospital Samaritano de São Paulo.



Rua Conselheiro Brotero, 1486
Higienópolis | 01232 010
São Paulo | SP | Brasil
Tel. 55 11 3821 5300
Fax. 55 11 3824 0070
www.samaritano.org.br