

 Santa Casa BH SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 017	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 1 de 7
SEGURANÇA ASSISTENCIAL		Classificação da informação: Pública	

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para o atendimento aos pacientes e as práticas assistenciais seguras, de forma eficaz e eficiente, buscando ampliar a proteção dos pacientes e do corpo assistencial, promovendo a melhor experiência para o cliente e garantindo a entrega de valor em saúde, a proteção dos direitos humanos e a valorização das pessoas.

2. ABRANGÊNCIA

Santa Casa de Belo Horizonte e partes interessadas.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Agenda 2030: Corresponde a um conjunto de programas, ações e diretrizes que orientam os trabalhos das Nações Unidas e de seus países membros rumo ao desenvolvimento sustentável, atribuindo responsabilidade a todos os componentes da sociedade para cumprimento dos 17 ODS e suas metas.

CFM: Conselho Federal de Medicina.

Cultura de Segurança: configura-se a partir de cinco características operacionalizadas pela gestão de segurança da organização: cultura na qual todos os trabalhadores, incluindo profissionais envolvidos no cuidado e gestores, assumem responsabilidade pela sua própria segurança, pela segurança de seus colegas, pacientes e familiares; cultura que prioriza a segurança acima de metas financeiras e operacionais; cultura que encoraja e recompensa a identificação, a notificação e a resolução dos problemas relacionados à segurança; cultura que, a partir da ocorrência de incidente e promove o aprendizado organizacional. (Portaria 529/2013 do Ministério da Saúde).

EPI: Equipamentos de proteção individual.

Elaboração / Revisão	Análise Crítica	Aprovação
Governança Corporativa e demais Gerências 01/03/2023	Comitê Estratégico de Aprimoramento Organizacional - CEAO 21/03/2023	Núcleo de Direção Superior- NDS 31/03/2023

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 017	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 2 de 7
SEGURANÇA ASSISTENCIAL		Classificação da informação: Pública	

Governança Clínica: Conjunto de relações e responsabilidades estabelecidas para garantir resultados assistenciais com entrega de alto valor para o paciente, através da qual as organizações são responsáveis por melhorar, continuamente, a qualidade dos seus serviços e a garantia de elevados padrões de atendimento, por meio da criação de estruturas, sistemas e padrões que se aplicam para criar uma cultura de governança para dirigir e controlar as atividades clínicas. A prestação de contas e a responsabilização são parte de um subconjunto de governança clínica e envolvem o monitoramento e supervisão das atividades, incluindo regulamentação, auditoria, garantia e conformidade por gestores (como conselhos de administração, alta direção), reguladores (como governos e órgãos profissionais), auditores internos e auditores externos. (Brennan et Flynn,2013)

NSP: Núcleo de Segurança do Paciente.

ODS: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais a Organização das Nações Unidas está contribuindo a fim de que seja possível atingir a Agenda 2030 no Brasil.

Partes Interessadas (Stakeholders): Pessoa ou instituição que pode afetar ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade (Provedor, Irmãos Associados, conselheiros, diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores, empregados, corpo clínico, docentes, residentes, especializandos, pesquisadores, estagiários, bolsistas, jovens aprendizes, voluntários, cooperados, prestadores de serviços, fornecedores, órgãos fiscalizadores e normativos, doadores, políticos, dentre outros).

Santa Casa BH: Santa Casa de Belo Horizonte.

Segurança do Paciente: redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado ao cuidado de saúde (Portaria 529/2013 do Ministério da Saúde).

SESMT: Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho.

Sistemas de notificação: são meios estabelecidos para relato de incidentes em saúde e não conformidades de processos e/ou produtos.

Valor em Saúde: é entendido como a relação entre os resultados assistenciais que melhoram a qualidade de vida do paciente e o custo na prestação do cuidado.

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 017	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 3 de 7
SEGURANÇA ASSISTENCIAL		Classificação da informação: Pública	

4. DIRETRIZES

4.1 Promoção da segurança assistencial

A segurança assistencial é um dos pilares da prestação de serviços de saúde da Santa Casa BH, que atua comprometida com implementação e manutenção de protocolos de segurança do paciente, com base em diretrizes e evidências científicas.

A gestão da segurança assistencial é conduzida pela área de Governança Clínica, com o apoio das áreas envolvidas, que promove a sinergia das diretrizes, protocolos institucionais com as legislações e boas práticas de mercado, garantindo o gerenciamento de riscos assistenciais, promovendo a segurança dos pacientes, acompanhantes, familiares, corpo clínico e demais colaboradores.

A Santa Casa BH adota estratégias institucionais, em consonância com as legislações aplicáveis e normativos internos que tratam da segurança do paciente, visando redução de danos desnecessários associados à atenção à saúde, nos termos das diretrizes abaixo:

- Orientar, de forma clara e objetiva, as informações relativas aos consentimentos dos protocolos a serem realizados nos pacientes;
- Disseminar os direitos e deveres dos pacientes e acompanhantes e cuidados focados nas pessoas, observado o disposto na legislação vigente e os atos normativos internos da instituição;
- Divulgar os incidentes ocorridos quanto a segurança do paciente e adotar ações de auxílio aos pacientes, acompanhantes e prestadores envolvidos;
- Promover ações e procedimentos que viabilizem tratativas assertivas nos incidentes e eventos adversos, divulgações tempestivas e notificações contínuas relativas aos incidentes.

A Santa Casa BH apresenta plano de segurança do paciente, que trata de protocolos relativos à identificação do paciente, prevenção de queda, prevenção de lesão por pressão, cirurgia segura, higienização das mãos e segurança na prescrição e uso e administração de medicamentos.

A instituição está comprometida em estabelecer, implementar e manter os protocolos de segurança do paciente necessários para assegurar a qualidade e minimizar os riscos envolvidos na assistência. Para isto, são considerados os Protocolos Nacionais de Segurança do Paciente (PNSP) publicados pela Anvisa, sob coordenação do Ministério da Saúde, bem como os protocolos de prevenção e tratamento de infecções.

São adotados indicadores para a mensuração da adesão aos protocolos de segurança do paciente, estes são monitorados periodicamente de forma multiprofissional e integram as ferramentas de gestão dos processos.

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 017	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 4 de 7
SEGURANÇA ASSISTENCIAL		Classificação da informação: Pública	

O atendimento de pacientes está pautado na dignidade, respeitando suas crenças, diferenças, limitações e escolhas, desta forma não é tolerado qualquer prática discriminatória e/ou preconceito de raça, cor, etnia, religião, crenças, idade, gerações, gênero, orientação sexual, orientação política, nacionalidade, estado civil, condição física, deficiência, condição econômica, individualidade, entre outras, em sinergia com a “Política de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas” e com o ODS - 16: “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”.

É obrigatória a notificação de qualquer incidente em saúde e não conformidades de processos e/ou produtos, com monitoramento prioritário para o controle dos eventos adversos com dano grave e eventos catastróficos óbitos. A Santa Casa BH disponibiliza formatos variados para engajar a notificação, sendo: domínio público diretamente no site¹ da instituição, na intranet², restrita aos colaboradores, em formulário impresso retirado nas gerências e coordenações das unidades assistenciais.

Fica estabelecido que a notificação poderá ser realizada por qualquer pessoa, por exemplo, pacientes/clientes, famílias, trabalhadores em saúde e sociedade em geral.

Caberá ao Núcleo de Segurança do Paciente com o apoio das partes interessadas promover internamente as práticas de segurança, bem como as metas de segurança do paciente, a fim de garantir processos seguros em todas as etapas do atendimento ao cliente/paciente.

O NSP do Grupo Santa Casa BH é responsável por elaborar o Plano de Segurança do Paciente, desenvolvê-lo e, anualmente ou sempre que houver necessidade de mudança, revisá-lo. O PSP é um documento que aponta situações de riscos e contém as estratégias e ações de gestão de risco visando à prevenção e mitigação de incidentes em todas as fases de assistência ao paciente desenvolvidas pelo serviço de saúde.

Os principais protocolos avaliados pelo Núcleo de Segurança do Paciente são: Plano de Segurança do Paciente, Identificação do Paciente em Atendimento, Protocolo de Segurança na Prescrição, Uso e Administração de Medicamentos, Práticas de Segurança no Procedimento Cirúrgico e Protocolo de Prevenção de Quedas do Paciente.

A Santa Casa BH realiza também auditorias e inspeções periódicas de suas atividades assistenciais, com objetivo de avaliar e identificar fragilidades e oportunidades de melhoria dos protocolos de segurança do paciente.

¹ <http://scm-websep/sri/NotificacaoFormulario.aspx>

² <https://santacasa151051.fluig.cloudtotvs.com.br/portal/home>

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 017	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 5 de 7
SEGURANÇA ASSISTENCIAL		Classificação da informação: Pública	

Os critérios para aquisição de novas tecnologias devem considerar a melhoria da segurança dos processos, segurança da informação, sistemas de informática, segurança do paciente, fluxos assistenciais, impacto ambiental, dentre outros. O estabelecimento de critérios deve ser elaborado por uma equipe multidisciplinar.

A Santa Casa BH mantém também um protocolo específico para identificação de pacientes com propensões suicidas e de automutilação, desta forma visamos garantir a orientação e capacitação de corpo assistencial para lidar com essa situação delicada e específica, protegendo a dignidade humana, o direito à vida e à saúde protegidos pela Declaração Universal de Direitos Humanos e garantidos pela nossa Constituição Federal.

Certa do valor de cada colaborador para os resultados de excelência na prestação de seus atendimentos, a Santa Casa BH implantou a área de Educação Permanente Assistencial, vinculada à Gerência de Governança Clínica, que promove o desenvolvimento de práticas laborais e de capacitação junto às equipes da instituição, em conformidade com a “Política de Formação e Educação em Saúde”.

4.2 Promoção da segurança do trabalhador na assistência

A Santa Casa BH adota medidas de segurança e saúde ocupacional para preservar a saúde dos colaboradores que também atuam na assistência ao paciente. Para isto, a instituição conta com uma equipe qualificada e habilitada para a gestão da saúde e segurança do trabalho, o SESMT (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho), em consonância com a “Política de Gestão de Pessoas”.

O compromisso com a saúde e segurança do trabalhador está formalizado no Planejamento Estratégico 2021 - 2025 da instituição, em sua diretriz de processos internos onde a Santa Casa BH se compromete em garantir a qualidade, segurança e eficiência nos processos. Este compromisso está materializado em diversas iniciativas, tais como: manutenção do Programa de Gerenciamento de Riscos e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, realização de treinamentos periódicos sobre os riscos no ambiente de trabalho, seleção e fornecimento de equipamento de proteção individual e coletivo de qualidade, gestão dos exames ocupacionais, realização de vacinação nas dependências da instituição, acolhimento psicológico, etc.

A Santa Casa BH cumpre e promove o cumprimento das legislações que regulamentam a segurança do paciente e do trabalhador.

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 017	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 6 de 7
SEGURANÇA ASSISTENCIAL		Classificação da informação: Pública	

5. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Este normativo deve ser revisado a cada dois anos com relação à aderência às Políticas, às Normas, aos Procedimentos ou sempre que identificadas mudanças significativas nos processos.

6. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

Todas as suspeitas de violação da presente Política podem ser reportadas à Gerência de Auditoria e Compliance, informadas via e-mail ao compliance@santacasabh.org.br ou registradas, de forma anônima ou identificada, no Canal Confidencial de Denúncia, disponível no site, www.ouvidordigital.com.br/santacasabh ou pelo 0800 892 5020, para a devida apuração. Não serão permitidas, nem toleradas qualquer forma de retaliação ao denunciante que utilizar, de boa-fé, conforme estabelecido nas Regras Institucionais de Conduta.

Os envolvidos nos fatos, após o processo de apuração, se comprovada a violação a essa ou outras Políticas estarão sujeitos às Regras de Consequências previstas nos normativos da Santa Casa BH.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Políticade Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

Política de Formação e Educação em Saúde, <https://santacasabh.org.br/politicas/>

Política de Gestão de Pessoas, <https://santacasabh.org.br/politicas/>

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BELO HORIZONTE. Estatuto da Santa Casa de Misericórdia de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2022. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/organizacao/>

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BELO HORIZONTE. Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/compliance/>

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS NBR ISO 9001:2015 Rio de Janeiro, 2015.

CEBDS, GRI e Rede Brasil do Pacto Global, “Guia dos ODS para as empresas: diretrizes para implementação dos ODS na estratégia dos negócios”, 2015. Disponível em: <http://cebds.org/wp-content/uploads/2015/11/Guia-dos-ODS.pdf>. Último acesso em: 27/02/2023.

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 017	
		Estabelecido em: 27/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 7 de 7
SEGURANÇA ASSISTENCIAL		Classificação da informação: Pública	

Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/pnsp>, acessado em: 27 de fevereiro de 2023.

DONALDSON LJ, SCALLY G, Clinical governance and the drive for quality improvement in the new NHS in England. BMJ 1998; 317(7150):61-65.

Manual para organizações prestadoras de serviço de saúde – OPSS: Versão 2022-2025. São Paulo: Organização Nacional de Acreditação, 2021.

ONU - Organização das Nações Unidas. Pacto Global Rede Brasil. Acessível em <http://www.pactoglobal.org.br>. Acesso em 27/02/2023.

ONU - Organização das Nações Unidas. Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em 24/02/2023.

8. ANEXOS

Não se aplica.