



X Encontro Brasileiro de Administração Pública.  
ISSN: 2594-5688  
secretaria@sbap.org.br  
Sociedade Brasileira de Administração Pública

**Desafios e Estratégias para a Notificação e Análise de Incidentes Assistenciais em um Grupo Hospitalar do Sul do Brasil**

**Vanessa Menezes Catalan, Lilian Souza Strohmeier , Josiane França John**

**[ARTIGO] GT 23 Experiências na Administração Pública: diálogos entre Acadêmicos e Práticos**

# **Desafios e Estratégias para a Notificação e Análise de Incidentes Assistenciais em um Grupo Hospitalar do Sul do Brasil**

## **Resumo**

O Sistema Único de Saúde (SUS) é a principal porta de acesso à saúde para cerca de 70% da população brasileira (BRASIL, 2023), e tem como desafio contínuo a melhoria da qualidade dos serviços prestados. No ano de 2013 foi emitida a Portaria 529, que instituiu o Plano Nacional de Segurança do Paciente, e a RDC 36 da ANVISA, tornando obrigatória a existência de Núcleos de Segurança do Paciente nas instituições de saúde. Esses dois normativos foram um marco para a gestão de riscos e a segurança do paciente no cenário nacional, e o Grupo Hospitalar Conceição (GHC), como organização pública de saúde, necessitou se adequar. O presente relato técnico busca compartilhar os desafios e as estratégias utilizadas pelo GHC para o gerenciamento e classificação das notificações de incidentes realizadas pelas equipes assistenciais a fim de aprimorar os processos, trazendo maior transparência e agilidade na análise das notificações.

**Palavras-chave:** Segurança do Paciente, Gestão de Riscos, Instituições de Saúde, Sistema Único de Saúde

## **Introdução**

O Sistema Único de Saúde é a principal porta de acesso à saúde para cerca de 70% da população brasileira (BRASIL, 2023). Apesar de o SUS existir há mais de 30 anos, manter a qualidade em seus serviços é um grande desafio. Um passo muito importante para a melhoria dos processos assistenciais foi o início das atividades da Rede Sentinela da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) no ano de 2001, a qual funciona como uma fonte de informações referentes à segurança de produtos utilizados na saúde, tais como equipamentos, medicamentos e hemocomponentes, para o Sistema de Notificação e Investigação em Vigilância Sanitária – VIGIPOS (BRASIL, 2022). Estima-se que 1 em cada 10 pacientes sofre algum tipo de evento adverso durante o tratamento de saúde (IBSP, 2019).

Buscando a melhoria dos processos assistenciais, e visando o atendimento dos princípios e diretrizes do SUS, o Ministério da Saúde utilizou-se de diversas políticas ao longo dos anos, mas no ano de 2013, mais especificamente no dia 1º de abril, foi lançada a Portaria 529, a qual instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) (BRASIL, 2013). O Programa surgiu para fortalecer as práticas de gestão de riscos e segurança do paciente nas instituições de saúde e, juntamente com a RDC 36, da Anvisa, veio revolucionar as práticas de segurança do paciente no Brasil (BRASIL, 2013). A RDC 36 tornou obrigatória a presença de núcleo de segurança do paciente nas instituições de saúde. Assim, as instituições de saúde de todo o país necessitaram se adequar e o Grupo Hospitalar Conceição (GHC) foi uma delas.

O Grupo Hospitalar Conceição (GHC) é uma instituição pública de saúde com atendimento 100% pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Situado na cidade de Porto Alegre, o GHC atende grande parte da população da capital, região metropolitana e interior do estado do Rio Grande Sul. Composto pelos Hospitais Nossa Senhora da Conceição, Fêmeina, Cristo Redentor, Criança Conceição, Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Moacyr Scliar, 12 unidades de Atenção Primária Saúde, 3 Centros de Atenção Psicossocial, um consultório de rua e pela Escola GHC, o grupo é considerado a maior Rede pública de hospitais do sul do Brasil e tem como um dos seus objetivos estratégicos “*Prestar assistência hospitalar com qualidade e segurança alinhada às diretrizes do Ministério da Saúde e políticas públicas do RS*” (GHC, 2019).

Diante do exposto, o Grupo Hospitalar Conceição (GHC), como empresa pública, sempre se preocupou com as questões relacionadas à Gestão de Riscos e à segurança do paciente. Antes mesmo do surgimento do PNSP e da RDC 36, os hospitais do GHC já faziam parte da Rede Sentinela e tinham instituídas Comissões de Gerenciamento de Riscos (CGR), as quais trabalhavam a partir das notificações de situações que poderiam gerar ou que geraram danos aos pacientes durante a prestação do cuidado. Essas notificações eram realizadas pelas equipes assistenciais às comissões de Gerenciamento de Riscos por meio de relatos escritos ou verbais, e muitas vezes por busca ativa das CGR nas unidades assistenciais. O processo manual para realizar as notificações poderia inibir alguns profissionais de fazer o seu relato, pois, como era um processo novo na instituição, a Cultura de Segurança do Paciente ainda não estava bem estabelecida. Apesar das capacitações e sensibilização junto às equipes assistenciais, percebia-se que existia subnotificação, dessa forma, foi necessário buscar alternativas para tornar o processo mais ágil e transparente.

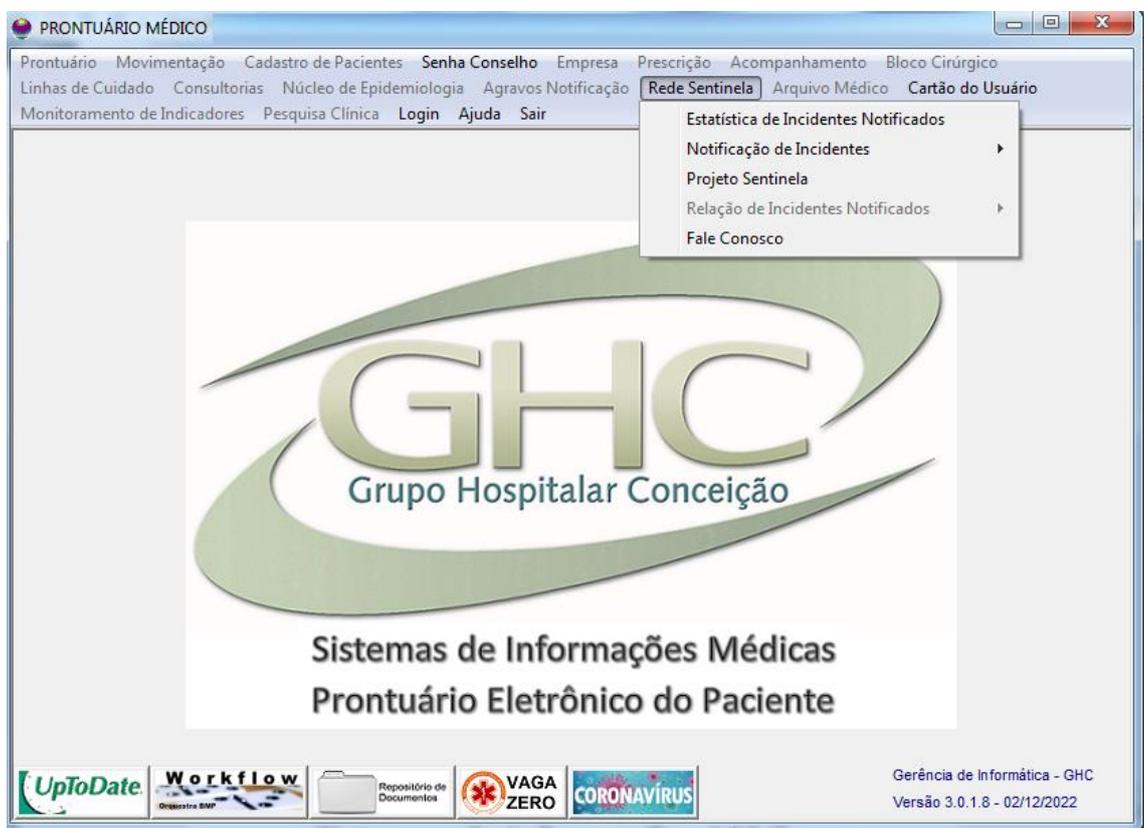
Nessa perspectiva, o objetivo desse relato técnico é compartilhar as práticas e estratégias utilizadas pelo serviço de gestão de riscos do GHC para o gerenciamento e classificação das notificações de incidentes realizadas pelas equipes assistenciais.

### **Rede Sentinela do GHC: criação de um sistema de notificação de incidentes**

A existência de canais de comunicação da instituição com os profissionais são uma fonte riquíssima de informações nas organizações de saúde e pode trazer impactos positivos a médio e longo prazo, resultando em melhoria de processos, aumento da credibilidade da empresa perante a sociedade e promoção de maior engajamento dos profissionais com a instituição (LOPES, 2023).

Nessa perspectiva, as Comissões de Gerenciamento de Riscos realizaram diversas reuniões com a Gerência de Informática do GHC a fim de criar um sistema de notificação de incidentes no qual os profissionais não precisassem se identificar para realizar o relato, garantindo o anonimato dos relatores. A partir de um trabalho conjunto das áreas citadas, foi criada, em 2012, a Rede Sentinela do GHC. Trata-se de um sistema de notificação que foi disponibilizado aos colaboradores da instituição na ferramenta GHC Sistemas/Prontuário do Paciente, a fim de facilitar o relato dos profissionais da Instituição (Figuras 1).

Figura 1: Tela principal da Rede Sentinela do GHC.



Fonte: GHC Sistemas, 2023.

Qualquer profissional da instituição tem acesso à Rede Sentinela do GHC sem a necessidade de identificação. O profissional tem a possibilidade de colocar o registro do paciente caso a situação do relato envolva algum incidente ocorrido no atendimento a um paciente, e também um campo de texto livre para que o relator possa descrever a situação (Figura 2).

Figura 2: Tela de Relato de Incidente da Rede Sentinela do GHC.

Fonte: Rede Sentinela do GHC, 2023.

Outro ponto importante do sistema foi a possibilidade de extração dos dados em planilha Excel com permissão de acesso somente para os profissionais lotados nos setores autorizados a realizar a análise das notificações a fim de preservar o anonimato dos notificadores (Figura 3).

Figura 3: Tela de extração dos dados da Rede Sentinela do GHC.

Iniciado	Final	Tipo	Resumo do Evento	Registro	Nome	Unidade SEC	Material	Evento
HCO 17/03/2023	3:54	KARINE	COREN	Processo de Cui...	4794	JEFFERSON		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	7:30	PAULO	COREN	Processo de Cui... TORAGESC, VAIACO	4791	JULIANE		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	8:00	PAULO	COREN	Processo de Cui...	1913	JOSE		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	8:32	NÃO INFORMADO	COREN	Processo de Cui... PACIENTE LÚCIDO, ORIENTADO, OBESO, MOBILIDADE RE...	3582	CLOVIS		Outros
HCO 17/03/2023	9:19	CARINE	COREN	Processo de Cui...	2907	CARLA J		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	11:49	MELISSA	CRF	Farmacovigilância	2479	ANABELA		Erro de medicação
HCO 17/03/2023	12:02	NÃO INFORMADO	COREN	Processo de Cui... Registro que o não 4107-1 entrou no sujo às 15:56 E às 1...	3960	FATIMA LUCIANA	SORRIA	Outras
HCO 17/03/2023	12:18	CARINE	COREN	Processo de Cui... lactose	2833	GHABRI	SSC - HNSC	Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	12:37	CARINE	COREN	Processo de Cui... histocina	4803	PRISCILA		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	12:38	CRISTINA	COREN	Processo de Cui... astronomia				Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	12:58	CRISTINA	COREN	Processo de Cui...				Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	13:06	REJANE	COREN	Tecnovigilância			dispositivo de segurança de equita...	Material médico
HCO 17/03/2023	13:07	BRENDA	COREN	Processo de Cui...	4250	LREDIANA		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	13:59	BRENDA	COREN	Processo de Cui... isocamocamento	144	TATIANA		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	14:09	BRENDA	COREN	Processo de Cui... luffa	3672	FRANCYCEL		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	14:43	JOCKY	COREN	Processo de Cui...	4709	ALINE		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	15:04	PAULO	COREN	Processo de Cui... Paciente internado sem prescrição medica. acionada equipe...	3584	SILVIA		Outras
HCO 17/03/2023	15:26	PAULO	COREN	Processo de Cui...	3502	CAIYANA		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	15:36	BRENDA	COREN	Processo de Cui...	2456	SILVIANA		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	16:04	DEGO	CRF	Farmacovigilância	1772	ARA		cefalexina
HCO 17/03/2023	16:06	DEGO	CRF	Farmacovigilância			cefalexina	Erro de medicação
HCO 17/03/2023	16:15	BRENDA	COREN	Processo de Cui...	3777	ROSE		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	16:49	PAULO	COREN	Processo de Cui...	3605	RAQUEL	SSC - JARDIM ITU	Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	17:11	BRENDA	COREN	Processo de Cui... sulfato ferroso	3510	ANDRIELI		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	18:10	NÃO INFORMADO	COREN	Processo de Cui... Equip 1	2372	AUTYLLA		Outras
HCO 17/03/2023	19:32	MIRIAM MICHELLE VEOLZ	COREN	Processo de Cui... CONTRASTE	4785	WALTER		Alergia (Medicamentos/Alimentos)
HCO 17/03/2023	19:42	ANGELISE	COREN	Processo de Cui... isonorfeno	4250	LREDIANA		Alergia (Medicamentos/Alimentos)

Fonte: GHC Sistemas, 2023.

Diariamente, as comissões de gerenciamento de riscos realizavam a extração dos dados do sistema para posterior análise das informações.

### Classificação e Análise de Incidentes Assistenciais: padronização das análises

A fim de auxiliar e padronizar o processo de análise dos incidentes e classificação dos respectivos danos gerados aos pacientes, foi elaborado em 2014 o Protocolo de Análise de Incidentes do GHC, o qual foi atualizado em 2020 (GHC, 2020). A análise dos incidentes é realizada baseada em parâmetros internacionais sobre a segurança do paciente para a classificação de incidentes e eventos adversos (WHO, 2009):

**Figura 4:** Terminologia OMS para classificação de incidentes, 2009.



**Fonte:** WHO, 2009.

Durante o processo de padronização das análises, tivemos um novo desafio, a implementação da Lei das Estatais (Lei nº 13.303 de 2016) e da Resolução CGPAR nº 18 da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR). A partir da necessidade de adequação do GHC aos dois Normativos a instituição criou a Gerência de Governança, Riscos e Conformidade (GGRC), e a Coordenação da Gestão de Riscos passou a fazer parte da GGRC. As Comissões de Gerenciamento de Riscos continuaram a fazer parte das Gerências das Unidades de Internação de cada hospital do grupo, no entanto, tornaram-se setores que passaram a ser denominados Gestão de Risco Assistencial (GRA). Em dezembro de 2019, os setores de Gestão de Risco Assistencial também passaram a integrar a GGRC. Essa união dos setores a uma única coordenação trouxe mais autonomia e respaldo às equipes.

Durante esse processo de migração para a Gerência de Governança, as GRAs ficaram mais próximas da Coordenação da Gestão de Riscos que passou a identificar algumas lacunas na análise e classificação das notificações, o que prejudicava a comparação de dados dentro da própria instituição. Nesse sentido, em 2018, a coordenadora da Gestão de Riscos GHC (GR GHC) da época, com o apoio técnico da enfermeira assistente de coordenação e da médica da equipe da GR GHC criaram uma tabela de decisão para classificação da gravidade do dano causado por eventos adversos. A tabela, com critérios objetivos, é baseada nos parâmetros de classificação da OMS. A ferramenta foi elaborada em planilha Excel® e vem sendo utilizada pelas equipes de Gestão de Risco Assistencial do GHC auxiliando na análise de incidentes dentro do cenário institucional do GHC (Figura 5).

Figura 5: Tabela de decisão para classificação da gravidade do dano causado por eventos adversos.

**TABELA DE DECISÃO PARA CLASSIFICAÇÃO DA GRAVIDADE DO DANO CAUSADO POR EVENTOS ADVERSOS**

1	Paciente apresentou sintomas?	Sim
1	Os sintomas exigiram tratamento?	Sim
0	Classificação dos sintomas e tratamento	Nenhum sintoma
0	Dano	Nenhum
0	Duração do dano	Nenhum
50	O tempo de permanência foi elevado em razão do evento?	Sim
0	O evento reduziu a expectativa de vida?	Não
0	O óbito foi causado ou antecipado no curto prazo pelo evento?	Não
Pontuação		52
Classificação do dano		<b>Moderado</b>

Ponderação para Classificação do Evento	
Não é evento adverso, mas incidente sem dano	
Leve	:
Moderado	:
Grave	:
Catastrófico	:

Fonte: Gestão de Riscos GHC, 2018.

Tanto para a criação da Rede Sentinela, quanto para a criação da Tabela decisão para classificação da gravidade do dano causado por eventos adversos foram utilizados horas de trabalho de profissionais do GHC e o conhecimento técnico dos mesmos, o que demonstra a qualidade técnica da equipe no contexto da administração pública, sem onerar a instituição.

### **Considerações Finais**

O trabalho em saúde é coletivo e envolve trabalho em equipe, relações interpessoais com colegas, chefias e usuários do sistema de saúde, entre outros atores. Os ambientes dos serviços de saúde são complexos, e vários fatores podem contribuir para a ocorrência de incidentes associados às atividades assistenciais sendo necessária a identificação e o tratamento dos riscos aos quais os pacientes estão sujeitos. As notificações de incidentes devem ser observadas como oportunidades de melhoria da qualidade dos serviços prestados e serve como base para a busca de estratégias de gestão de riscos com foco na promoção da segurança dos pacientes nas instituições (GHC, 2020).

No presente relato técnico, informamos brevemente a prática utilizada no GHC nos processos de recebimento e tratamento das notificações assistenciais. Assim como em outras instituições públicas, o GHC tem o seu orçamento restrito, e dessa forma, os profissionais acabam buscando dentro da própria instituição estratégias para a resolução de problemas superando os desafios que vão surgindo ao longo dos processos de trabalho.

Acreditamos que as estratégias utilizadas no GHC podem servir de exemplo para outras instituições de saúde e que o investimento na atualização das equipes técnicas da administração pública pode ser a chave para a melhoria de seus processos.

## Referências

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ANVISA. RDC/Anvisa nº 36/2013 institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. **Brasília. 2013.**

BRASIL, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Rede Sentinela**. Brasília: ANVISA, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/fiscalizacao-e-monitoramento/rede-sentinela/rede-sentinela-1>. Acesso em: 27/03/2023.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ANVISA. Portaria GM/MS nº 529/2013 institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Brasília. 2013.

Brasil. Ministério da Saúde. **71% dos brasileiros têm os serviços públicos de saúde como referência**. Agência Saúde. Biblioteca Virtual em Saúde. Disponível em: <https://bvsm.sau.gov.br/71-dos-brasileiros-tem-os-servicos-publicos-de-saude-como-referencia/> Acesso em: 27/03/2023.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ANVISA. **Gestão de Riscos e Investigação de Eventos Adversos Relacionados à Assistência à Saúde**. Brasília. 2017.

GHC. Grupo Hospitalar Conceição. Planejamento Estratégico. 2019. Disponível em: <https://www.ghc.com.br/default.asp?idMenu=governanca&idSubMenu=10007>. Acesso em: 27/03/2023.

GHC. Grupo Hospitalar Conceição. Protocolo de Análise de Incidentes. 2020. 30p Disponível em: <http://172.16.253.34:81/PROT/CGRGHC/files/Protocolo%20de%20An%C3%A1lise%20de%20Incidentes%202020.pdf>. Acesso em: 27/03/2023.

IBSP. Instituto Brasileiro Para Segurança Do Paciente. Principais “never events” no Brasil segundo a Anvisa: Quais eventos relacionados à segurança do paciente e que resultam em dano grave ou morte o Brasil está enfrentando? Disponível em: <https://www.segurancadopaciente.com.br/ev-adversos-riscos/principais-never-events-no-brasil-segundo-a-anvisa/>. Acesso em: 16/08/2021

LOPES, L.F. Programa de Compliance. Curso Auditoria, Ética e *Compliance* na Saúde. Faculdade Unyleya: Brasília, 2023. 159 p.

World Health Organization. **The Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety** v1.1. Final Technical Report and Technical Annexes, 2009.