POLÍTICAS

POLÍTICA DE GOVERNANÇA CLÍNICA

O Itaigara Memorial preza por melhorar a qualidade de seus serviços e salvaguardar elevados padrões de cuidado, criando um ambiente de excelência em benefício da sociedade, sendo assim, a Governança Clínica esta pautada em 04 pilares:

- Eficácia e eficiência clínica
- Auditoria Clínica
- Gestão de Riscos
- Experiência do Paciente

Eficácia e eficiência clínica:

O Itaigara Memorial gerencia os protocolos clínicos de "Antibioticoprofilaxia em cirurgias", "Manejo da Dor Aguda dos pacientes cirúrgicos", "Dor Lombar" nos pacientes da Clínica da Dor e "Preparo Externo para colonoscopias em paciente adulto". Todos os protocolos gerenciados possuem indicadores de adesão e desfecho que são acompanhados pelos responsáveis, com os resultados divulgados mensalmente através do Dashboard para a todas as lideranças envolvidas. A eficácia e eficiência dos protocolos clínicos também são acompanhadas através de reuniões anuais para avaliação dos resultados de forma conjunta e multidisciplinar, assim como possíveis melhorias. O Protocolo "Manejo da Dor Aguda em pacientes cirúrgicos" também é gerenciado através da Auditoria Clínica anual.

Auditoria Clínica:

O Itaigara Memorial utiliza dos modelos distintos para realizar auditorias clínicas:

- Tipo Tracer (por rastreio / rastreabilidade): Auditoria de eventos adversos que são verificadas pelas avaliações qualitativas do CRP.
- Tipo Pontual: Auditorias dos Protocolos de Segurança do Paciente e Auditorias dos Protocolos Clínicos (a exemplo "Manejo da Dor Aguda").

Gerenciamento de Riscos:

O Itaigara Memorial possui o gerenciamento dos riscos corporativos e processuais através da matriz de risco adaptada da ferramenta HFMEA, tendo a revisão anual da sua prevalência, barreiras e contingências. Os riscos assistenciais são avaliados pela equipe multidisciplinar durante toda a assistência, desde a consulta pré-anestésica e de enfermagem até a alta do paciente, sendo devidamente registrado em prontuário, assim como as condutas mediante a estes riscos. Por meio do Gerenciamento de Risco são elaboradas e planejadas ações que minimizam e eliminam os fatores de riscos, bem como a ocorrência dos incidentes (eventos).

Para isso, é necessário realizar tudo aquilo que possa ser feito para evitar os incidentes: Identificação, Mitigação, Ações de Melhorias e ações executadas para sua diminuição. O fluxo de notificações visa à promoção da cultura de investigação para a melhoria contínua de seus processos, por meio dos dados coletados e tem como finalidade identificar os incidentes/eventos, identificar as causas e fatores que contribuíram para a ocorrência do mesmo e assim promover oportunidades de melhoria de uma maneira justa, transparente de modo que não haja caráter punitivo.

Experiência do Paciente:

O Itaigara Memorial avalia a Experiência dos pacientes cirúrgicos e da Clínica da Dor, através do questionário adaptado do HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) é uma pesquisa criada nos Estados Unidos pela AHRQ – Agência de Pesquisa em Qualidade e Saúde.

Os resultados da Experiência do Paciente são avaliados de forma conjunta, multidisciplinar, sempre buscando a melhoria contínua dos serviços prestados. Estes resultados também são comparados com as avaliações dos Índices de NPS, Satisfação do Paciente, assim como do registro das manifestações (elogios, críticas e sugestões).

Ver "PRT-NQS-002- Auditoria Interna, Externa e Clínica; PRT-NQS-003 - Gerenciamento de Risco; PRT-NQS-001- Registro e tratativa de ocorrências e oportunidades de melhorias; PRT-NQS-007- Experiência do Paciente; PRT-NQS-005- Pesquisa de Satisfação e Tratamento de Reclamação de Clientes e PO.53.03- POLÍTICA GESTÃO DE RISCO do grupo Oncoclínicas.