

Qualidade e Excelência

QuE - MAASP

Médicos Anestesiistas de São Paulo

POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA



Política de qualidade e segurança

1. Objetivo

- A Política de qualidade e segurança visa garantir a excelência dos serviços prestados, com foco na segurança do paciente e na melhoria contínua dos processos. Este documento estabelece diretrizes essenciais para o desenvolvimento, monitoramento e aprimoramento das práticas anestésicas, promovendo a cultura da segurança assistencial.

2. Aplicação

- Esta política se aplica a todos os profissionais da empresa de anestesia, incluindo anesthesiologistas e residentes.
- É fundamental que todos compreendam e pratiquem os princípios aqui descritos, contribuindo para a implementação e fortalecimento da cultura de segurança do paciente.

3. Diretrizes

3.1 Segurança do Paciente e Qualidade Assistencial

- São responsabilidades dos sócios:
 - Cumprir as metas internacionais de segurança:
 - Meta 1: Identificação do paciente
 - Meta 2: Melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde
 - Meta 3: Melhorar a segurança dos medicamentos
 - Meta 4: Garantir o local correto, o procedimento correto e a cirurgia no paciente correto
 - Meta 5: Reduzir o risco de infecção associado ao cuidado
 - Meta 6: Reduzir o risco de danos ao paciente resultantes de quedas
 - Seguir as normativas da “Norma Regulamentadora n32”, atentando-se especialmente para o uso de adornos;
 - Realizar avaliação pré-anestésica minuciosa, preenchendo todos os campos cabíveis;
 - Planejar em conjunto com equipe cirúrgica melhor técnica anestésica para o procedimento;
 - Informar ao paciente e acompanhantes sobre técnica anestésica proposta assim como suas possíveis alternativas;

Política de qualidade e segurança

- Aplicar termo de consentimento anestésico, informando ao paciente riscos e benefícios de cada técnica;
- Esclarecer dúvidas do paciente e acompanhantes;
- Não usar fone de ouvido na avaliação pré-anestésica;
- Utilizar álcool gel antes do contato com paciente;
- Usar uma linguagem acessível ao nível de conhecimento do paciente e familiar, sem termos técnicos ou siglas de difícil compreensão;
- Explicar de forma didática, passo a passo, o que será feito desde a Avaliação Pré-anestésica até a cirurgia, recuperação anestésica e retorno ao leito.
- Montar a sala com antecedência sempre que possível;
- Checar equipamentos previamente (Aparelho de anestesia, laringoscópio e etc);
- Retirar Psicobox lacrado na farmácia, não deixando o mesmo sozinho em sala;
- Aspirar medicações e identificar seringas e soluções com etiquetas padronizadas;
- Organizar e otimizar seu espaço de trabalho;
- Conhecer previamente o caso para planejar a técnica anestésica;
- Solicitar ajuda de outros colegas anestesistas em casos mais complexos ou quando necessário para agilizar a realização de procedimentos;
- Realizar o checklist de cirurgia segura, participando de forma ativa do Sing-In, Time-Out e Sing-Out;
- Iniciar o procedimento anestésico de forma ágil e segura;
- Ter iniciativa para agilizar o posicionamento cirúrgico;
- Iniciar procedimento anestésico somente após checagem de material do OPME;
- Se antecipar no planejamento de transferências para a UTI, solicitando previamente a maca e demais dispositivos necessários ao transporte, para não atrasar o giro da sala;
- Usar sempre técnicas assépticas e equipamentos de proteção individual (EPI's), como máscara, luvas e etc;
- Utilizar álcool gel antes e após contato com paciente;
- Não se ausentar da sala cirúrgica durante o procedimento;
- Manter vigilância durante ato cirúrgico;
- Não usar fone de ouvido durante a cirurgia;
- Evitar distrações durante a cirurgia (Celular, Tablets, livros, etc);
- Manter a calma diante de intercorrências cirúrgicas, agindo de forma rápida, organizada, mantendo contato com o cirurgião e demonstrando domínio técnico da situação;

Política de qualidade e segurança

- Seguir “protocolos assistências”;
- Realizar antibiótico profilático conforme recomendação da instituição parceira
- Utilização de Ultrassom para obtenção de acessos venosos centrais e bloqueios periféricos;
- Realizar sob técnica asséptica passagem de acesso venoso central, bloqueios periféricos e bloqueios de neuroeixo;
- Devolver caixa de medicamentos controlados lacrada na farmácia;
- Garantir adequado preenchimento dos documentos de prontuário do paciente: Avaliação pré anestésica, ficha intraoperatória, prescrição da sala de recuperação da anestesia e receita de medicamentos controlados;
- Utilizar somente siglas padronizadas conforme “Siglário” da instituição
- Acompanhar paciente até unidade de destino pós-operatório (RPA e UTI);
- Garantir equipamento necessário para transporte do paciente de forma segura;
- Garantir passagem efetiva de caso de paciente encaminhado para UTI;
- Garantir preenchimento da “Ficha de Qualidade MAASP”;
- Garantir notificação de todo e qualquer evento adverso para Qualidade MAASP;
- Garantir adequada passagem de caso para responsável pelo paciente no pós-operatório;
- Garantir os 12 passos da anestesia segura.



Política de qualidade e segurança

3.2 Capacitação e Educação Continuada

- É de responsabilidade da Diretoria:
 - Incentivar formação e atualização profissional através de cursos, congressos e treinamentos periódicos;
 - Adotar ferramentas de ensino para disseminação da cultura da segurança assistencial.
 - Implementar protocolos baseados em evidências científicas para reduzir riscos e melhorar desfechos clínicos;
 - Realizar anualmente avaliação de performance dos sócios assistentes e coordenadores, conforme “Programa de Performance”

3.3 Políticas de compliance

- Seguir rigorosamente as políticas de compliance das instituições parceiras
- Seguir rigorosamente o “Código de Conduta MAASP”
- Manter o sigilo sobre as informações do paciente seguindo as normas de LGPD da instituição parceira e da empresa

3.4 Comunicação Efetiva com Cirurgião

- É de responsabilidade dos sócios:
 - Se comunicarem de forma efetiva com a equipe cirúrgica
 - Não fazer qualquer reclamação ou crítica do ambiente / estrutura / equipe ou outro item na frente do cirurgião;
 - Não manifestar, no conforto médico, opiniões negativas e pessoais em relação aos cirurgiões para evitar ruídos de comunicação e situações constrangedoras;
 - Tratar o cirurgião pelo nome e com respeito;
 - Se apresentar a equipe cirúrgica;
 - Discutir com equipe cirúrgica sobre técnica anestésica proposta;
 - Demonstrar segurança com uma voz firme, mas nunca agressiva ou arrogante, no momento em que for indagado pelo cirurgião sobre algum procedimento técnico da anestesia;
 - Demonstrar habilidade, destreza e experiência nos procedimentos anestésicos;
 - Manter sempre a iniciativa na comunicação com o cirurgião, desde o planejamento anestésico até a mudança de conduta no intra e/ou no pós-operatório;

Política de qualidade e segurança

3.5 Comunicação Efetiva com paciente

- É de responsabilidade dos sócios:
 - Usar uma forma de comunicação adequada, sem gírias ou linguagem excessivamente informal;
 - Usar um tom de voz sereno, acolhedor e seguro com o paciente e familiares;
 - Se apresentar aos pacientes e familiares como membro da Equipe de Anestesia;
 - Tratar o paciente pelo nome;
 - Durante contato com paciente e acompanhante:
 - Higienizar as mãos com álcool gel;
 - Verificar pulseira de identificação: Confirmar dados do questionário do paciente (Nome completo e D.N.);
 - Confirmar o procedimento com termos leigos para melhor entendimento;
 - Perguntar ao paciente e aos familiares se eles têm alguma dúvida sobre a anestesia;
 - Comentar sobre o tempo de recuperação anestésica, isso é importante para os acompanhantes/família

3.6 Prevenção e Gestão de Eventos Adversos

- É de responsabilidade dos sócios:
 - Notificar todo e qualquer evento adverso na “Ficha de Qualidade MAASP” e no Grupo de Whatsapp "Devaneios da Qualidade", mesmo que o evento não envolva dano;
 - Realizar constante feedback com a Diretoria, a respeito de problemas relacionados a fluxos ou sobre quaisquer outros pontos de melhoria;
- É de responsabilidade da Diretoria:
 - Realização de auditorias internas periódicas para avaliar a adesão aos protocolos e identificar oportunidades de melhoria;
 - Aplicação de metodologias de gestão de risco para minimizar falhas nos processos anestésicos.
 - Realizar a análise de eventos adversos, priorizando os eventos mais graves, conforme o estabelecido no “Programa de Análise de eventos”;
 - Realizar o feedback individual e coletivo após a análise;
 - Implementar planos de melhoria após as análises, utilizando as etapas do ciclo de PDCA;
 - Garantir junto a instituição parceira a adequada manutenção e funcionamento dos equipamentos utilizados na assistência, conforme o “Programa de Equipamentos”

3.7 Monitoramento de Indicadores e Melhoria Contínua

- É de responsabilidade da Diretoria:
 - Acompanhamento contínuo de indicadores de qualidade e segurança, com revisão periódica das metas institucionais;
 - Discutir nas reuniões mensais temas relacionados à Qualidade e Segurança e implantar planos de melhoria, utilizando as etapas do ciclo de PDCA;
 - Utilizar ferramentas de gestão da qualidade para análise de tendências e identificação de melhorias nos processos anestésicos;
 - Compromisso com auditorias internas e externas para garantir conformidade com normas e regulamentações vigentes;
 - Divulgar mensalmente os indicadores de Qualidade e Segurança para todos os sócios e gerencia da instituição parceira
- Os indicadores de Qualidade utilizados são:
 - Incidência de náuseas e vômitos pós operatórios
 - Incidência de parada cardiorrespiratória perioperatória
 - Incidência de hipotermia na sala de recuperação pós anestésica
 - Incidência de dor na sala de recuperação pós anestésica
 - Conformidade com o protocolo de controle glicêmico
 - Conformidade com o protocolo de antibioticoprofilaxia
 - Índice de mudança de técnica anestésica
 - Taxa de identificação de via aérea difícil no intraoperatório
 - Taxa de mortalidade associada a anestesia
 - Taxa de encaminhamento para UTI sem planejamento prévio decorrente de eventos anestésicos
 - Efetividade do protocolo de hipertermia maligna
 - Efetividade do protocolo de cefálea pós punção dural
 - Efetividade do protocolo de intoxicação por anestésicos locais

3.8 Gestão e Uso Racional de Medicamentos

- É de responsabilidade dos sócios:
 - Controle rigoroso da prescrição e administração de fármacos anestésicos;
 - Atentar-se para os fármacos de alta vigilância presentes na lista de “Medicamentos de Alta Vigilância”
 - Identificar todas as medicações preparadas
 - Realizar dupla checagem antes de realizar medicação, hemocomponente ou solução de reposição;
 - Realizar adequado preenchimento de receita de medicamentos controlados
 - Retirar e devolver a caixa de medicamentos controlados lacrada na farmácia;

3.9 Bem-estar e Saúde do Profissional

- É de responsabilidade dos sócios:
 - Promover ambiente de trabalho seguro e saudável;
 - Seguir rigorosamente o “Código de Conduta MAASP”
- É de responsabilidade da Diretoria:
 - Prevenir exaustão e sobrecarga laboral, por meio de disponibilização de carga horária flexível, ajustada a realidade de cada sócio;
 - Apoiar os envolvidos que se encaixem no “Programa de Abuso de Substâncias”;
 - Realizar anualmente pesquisa do perfil epidemiológico e de satisfação no ambiente de trabalho dentro do “Programa de Qualidade de Vida MAASP”
 - Desenvolver em conjunto com instituições parceiras, estratégias para suporte emocional e psicológico da equipe anestésica;
 - Incentivar o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, visando garantir maior desempenho e satisfação no trabalho;
 - Disponibilizar, para todos os sócios, acesso ao Wellhub;
 - Possibilitar a contratação do plano de saúde por meio da empresa;
 - Divulgar mensalmente “Revista MAASP” contendo:
 - Capa com assunto principal
 - Aniversariantes do mês
 - Matéria da capa
 - Relatório mensal de Qualidade e Segurança
 - Relatório de adesão ao “Time-out” em cada setor
 - Relatório de notificações de eventos do ultimo mês com resultados esperados
 - Entrevista multidisciplinar
 - Caderno de esportes
 - Caderno de artes contendo: Indicações de eventos, musicais, filmes e restaurantes
 - Caderno de viagens
 - Realizar o mapeamento de riscos ocupacionais
 - Divulgar e gerenciar o “Programa de Gerenciamento de Riscos Ocupacionais”, que envolve:
 - Mapeamento dos riscos
 - Programa de Abuso de Substância
 - Transmissão Ocupacional -HIV, Hepatite B, Hepatite C
 - Exposição a Anestésicos Inalatórios
 - Estresse Ocupacional

3.10 Ética, Transparência e Responsabilidade Social

- É de responsabilidade dos sócios:
 - Ter sua atuação baseada em princípios éticos e respeito aos colaboradores, sócios, pacientes e acompanhantes;
 - Garantia do consentimento informado, promovendo autonomia e respeito às decisões dos pacientes;
 - Garantir que assinatura do “Termo de consentimento livre e esclarecido” seja realizada pelo próprio paciente ou responsável legal;
 - Identificar e notificar possíveis dilemas bioéticos por meio do Canal “Programa de Bioética”;
 - Identificar e notificar qualquer violação do “Código de Conduta MAASP”, por meio do “Canal de Denúncias”
 - Garantir as praticas de ESG (Environmental, Social and Governance).
- É de responsabilidade da Diretoria:
 - Garantir o adequado funcionamento do “Programa de Bioética”;
 - Garantir o adequado funcionamento do “Programa de Compliance”;
 - Promover praticas de ESG (Environmental, Social and Governance);

3.11 Disclosure

- O sócio compromete-se a realizar o Disclosure inicial com paciente e familiares em caso de evento adverso;
- A realização do Disclosure final ficará a cargo da instituição parceira após análise. Se o evento for de causa anestésica a Equipe de Qualidade e Segurança MAASP, com anuência da instituição parceira, participara do Disclosure final

3.12 Suporte a segunda vitima

- A MAASP em conjunto com o hospital se responsabiliza e trabalha para fornecer “ajuda a pessoas que estão vivenciando estresse após experimentar eventos adversos”. O objetivo é auxiliar os profissionais a gerenciar o estresse do evento adverso para que eles possam cuidar melhor de seus pacientes, para que a cura possa ocorrer, e assim o cuidador pode retornar confortavelmente ao ambiente de trabalho com produtividade normal.
- Programas de treinamento serão desenvolvidos para ensinar os sócios, bem como lideranças, a fornecer suporte aos colegas quando eles forem “Segundas vítimas”.

3.11 Links Uteis

Código de conduta

Norma Regulamentadora n32

Protocolos assistencias

Recomendação antibiótico profilático

Siglário

Medicamentos de alta vigilância

Programa de Gerenciamento de Riscos Ocupacionais

Revista MAASP

Canal de Denuncias

Programa de Bioética

Canal de Bioética

Ficha de Qualidade

Programa de Análise de Eventos

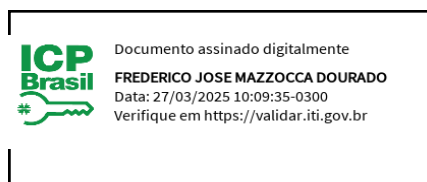
Programa de Compliance

Programa de Equipamentos

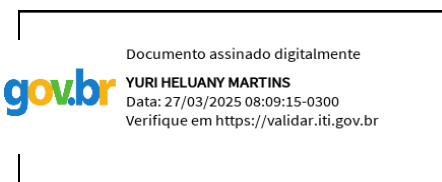
Programa de Qualidade de Vida

Programa de Performance

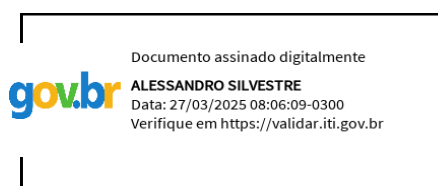
São Paulo, 18 de março de 2025



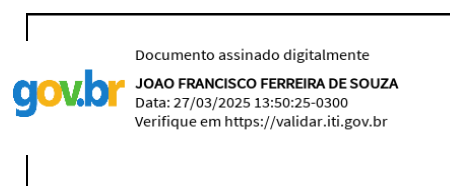
Diretor Geral



Diretor de Qualidade e Segurança



Diretor de Ensino e Pesquisa



Diretor de Práticas Integradas