	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 1 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

## 1- OBJETIVO

Realizar a notificação e o tratamento de incidentes como Eventos Adversos, incidentes sem danos ou quase – falhas, em um ambiente de apoio e não punitivo.

## 2- ABRANGÊNCIA

Todas as unidades assistenciais e administrativas do Hospital Universitário CANOAS GAMP.

## 3- RESPONSÁVEL PELAS ATIVIDADES/AÇÃO

Todos os funcionários das Unidades de Saúde CANOAS GAMP.

## 4- MATERIAL

- 1- Computador

## 5- DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES/AÇÃO

### 5.1- Profissional que Detectou o Incidente com ou sem Dano.

5.1.1 - Comunicar a ocorrência para o Coordenador do Setor ou Liderança Imediata;

5.1.2 - Registrar o evento através do e-mail: [eventoadverso.hu@gampcanoas.com.br](mailto:eventoadverso.hu@gampcanoas.com.br) (HU);

5.1.3 – Registrar a ocorrência e as condutas adotadas no prontuário ou boletim de atendimento.

### 5.2 – Coordenador da Área ou Liderança Imediata

#### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa ,41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

#### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

#### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

#### UNIDADE RECIFE – PE



Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

#### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

#### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

 	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 2 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

5.2.1 – Tomar as providências imediatas cabíveis, no sentido de mitigar as consequências imediatas ou potenciais da ocorrência para os pacientes e /ou familiares, equipe e instituição;

5.2.2 – No caso de evento Grave ou Sentinela suspeito ou real avisar imediatamente o setor da Qualidade e Segurança do Paciente pelos ramais: 8047 (HU) ou o Plantão Administrativo.

### 5.3 – Setor da Qualidade e Segurança do Paciente

5.3.1 – Receber a notificação por e.mail;

5.3.2 - Realizar a classificação conforme o grupo de Incidentes:

- Quase – Falhas
- Incidentes sem Dano
- Evento Adverso
- Sentinela

5.3.3 – Avaliar e classificar a gravidade do dano:

- A. **NENHUM:** nenhum sintoma ou nenhum sintoma detectado e não foi necessário nenhum tratamento;
- B. **LEVE:** Sintomas leves, perda de função ou danos mínimos e moderados, mas com duração rápida, e apenas intervenções mínimas sendo necessárias (ex: observação extra, investigação, revisão de tratamento, tratamento leve);
- C. **MODERADO:** Paciente sintomático, com necessidade de intervenção (ex: procedimento terapêutico adicional, tratamento adicional), com aumento do tempo de internação, com dano ou perda de função permanente ou de longo prazo;

#### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

#### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

#### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

#### UNIDADE RECIFE – PE



Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

#### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

#### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

 	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 3 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

D. **GRAVE:** Paciente sintomático, necessidade de intervenção para suporte de vida, ou intervenção clínica/cirúrgica de grande porte, causando diminuição da expectativa de vida, com grande dano ou perda de função permanente ou de longo prazo;

E. **ÓBITO:** Dentro das probabilidades, em curto prazo o evento causou ou acelerou a morte.

#### 5.3.4 – Encaminhar e tratar as notificações conforme classificação:

- Sem Danos ou Dano Leve: encaminhar as informações via e.mail aos gestores;
- Eventos Moderados: encaminhar aos gestores e acompanhar o processo de correção, auxiliar na investigação e planejamento, conforme acordo com os responsáveis pelas áreas ou processos;
- Eventos Graves ou Sentinela:
  1. Encaminhar imediatamente ao Gestor e ao Diretor Médico;
  2. Realizar a investigação junto com a área e equipe envolvida com uso da ferramenta de análise de causa raiz;
  3. Acompanhar o Plano de Ação estabelecido junto aos responsáveis e dar ciência do andamento das correções ao setor da Qualidade e Segurança do Paciente, Direção Geral e Diretorias Médica e de Enfermagem

#### 5.3.5 – Incidentes que devem ser notificados:

- Quedas;
- Erros de medicação e dieta;
- Cirurgias em membros ou pacientes errados;

#### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

#### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

#### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

#### UNIDADE RECIFE – PE


Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

#### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

#### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 4 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

- Erro de Identificação;
- Parada-cardiorrespiratória inesperada;
- Incidentes relacionados a Equipamentos e Materiais. Nesta situação além da notificação, deve ser encaminhados ao Farmacêutico responsável junto com formulário de queixa técnica e ou Engenharia Clínica para avaliar, realizar manutenção ou encaminhar parecer técnico ao fornecedor. Se necessário o Núcleo de Segurança do Paciente irá notificar a ANVISA
- Erros de Processos Administrativos e Assistenciais;
- Surtos de notificação compulsória;
- Evasão/Fuga
- Agressão a pacientes, equipes, familiares e a terceiros;
- Quebra de protocolos;
- Todos os incidentes que quase causaram danos ao paciente.

5.3.6 – Registrar as ocorrências em banco de dados;

5.3.7 – Organizar mensalmente o relatório de todas as notificações recebidas, estratificando, conforme os níveis de interesse e disponibilizar aos gestores, ao Núcleo de Segurança do Paciente e as Diretorias do Hospital Universitário Canoas – GAMP.

## 5.4 – Coordenador da Área

5.4.1 – Receber, analisar e definir a correção das atividades relacionadas aos eventos adversos, incidentes sem danos e quase falhas encaminhados via e.mail;

5.4.2 – Responder ao e.mail de notificações, dando ciência de conhecimento do incidente ocorrido e na Unidade;

### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

### UNIDADE RECIFE – PE



Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

 	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 5 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

5.4.2 – Nas situações de Eventos Adversos moderados, graves, óbitos e sentinela o Gestor deverá reunir os envolvidos até 72h após o ocorrido e juntamente com o Setor de Qualidade e Segurança do Paciente realizar a investigação;

5.4.3 – Definir junto com a equipe um plano de ação de correção das causas dos incidentes;

5.4.4 – Realizar o processo de Análise de Causa Raiz (RCA) com assessoria do Núcleo de Qualidade, quando necessário;

5.4.5 – Registrar o plano de ação para possibilitar o aprendizado e encaminhar para Núcleo de Qualidade e Diretorias;

5.4.6 – Acompanhar a realização efetiva do plano de ação.

## 5.5 – Banco de Sangue

5.5.1 – Investigar os eventos adversos relacionados à transfusão sanguínea e notifica-los a ANVISA;

5.5.2 – Efetuar a notificação ao Setor da Qualidade e Segurança do Paciente através do e.mail;

5.5.3 – Encaminhar mensalmente o relatório de eventos ao Setor de Qualidade e Segurança do Paciente.

## 5.6 – Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

5.6.1 – Investigar os eventos adversos por Infecções Relacionadas a Assistência em Saúde, surtos epidemiológicos e notifica-los a ANVISA;

5.6.2 - Efetuar a notificação ao setor de Qualidade e Segurança do Paciente através do e.mail;

5.6.3 – Encaminhar mensalmente o relatório de eventos ao setor de

### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

### UNIDADE RECIFE – PE



Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

 	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 6 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

Qualidade e Segurança do Paciente.

## 5.7 – Núcleo de Segurança do Paciente - NSP

Notificar a Direção Geral, quando ocorrer Evento Sentinela, apresentando o plano de ação proposto junto ao setor de Qualidade e Segurança do Paciente.

## 5.8 – Diretor Técnico

5.8.1 – Na ocorrência de incidente com evento adverso grave ou morte, o Diretor Técnico do hospital deve ser comunicado imediatamente, recebendo as informações apuradas neste primeiro momento, em até 24h, ele deve falar com a família e/ou paciente sobre o processo do início da investigação ou, indicar um médico da área envolvida para fazê-lo;

5.8.2 – Todas as áreas devem ficar a disposição do paciente e familiar, a fim de facilitar a comunicação e acolhimento da família.

## 6- INDICAÇÕES/CONTRAINDICAÇÕES

Não se aplica

## 7- ORIENTAÇÕES PACIENTE/FAMILIAR E APÓS O PROCEDIMENTO

Os incidentes sem ou com dano devem ser comunicados aos pacientes e ou familiares.

## 8- REGISTROS

8.1 – Banco de Dados de Ocorrência

8.2 – Relatório Mensal de Notificações Recebidas;

8.3 – Registro de Análise Crítica;

8.4 – Planos de Ação .

## 9- PONTOS CRÍTICOS/RISCOS

9.1 – Processo adequado de identificação e notificação de eventos adversos;

### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

### UNIDADE RECIFE – PE



Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

 	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 7 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

9.2 – Participação efetiva dos gestores na investigação e na implicação dos planos de ação;

9.3 – Acompanhamento pela Direção dos planos de ação dos eventos graves e sentinela.

## 10 – AÇÕES DE CONTRAMEDIDA

10.1 – Em caso de evento adverso recorrente por mau funcionamento do material, a Área de Suprimentos deve realizar uma reavaliação do fornecedor e, se for o caso excluí-lo do cadastro de fornecedores do hospital;

10.2 – Em caso de evento adverso por comportamento inadequado recorrente, o(s) profissional (is) envolvido(s) devem sofrer as medidas administrativas cabíveis após análise individual, conforme Política Institucional de RH e de cada categoria profissional;

10.3 – Na ausência do Diretor Técnico, um profissional, preferencialmente o Gestor da área, deve fazer o primeiro contato com a família e/ou paciente, em casos de eventos graves ou morte.

## 11- REFERÊNCIAS

11.1 – Brasil, Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Implementação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde – Série Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde/ Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Brasília: Anvisa, 2014;

11.2 – Padrões de Acreditação da Joint Commission Internacional para Hospitais [editado por] Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde – Rio de Janeiro: CBA:2010 ISBN 978-85-61459-09-9;

### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

### UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497


### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653



	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 8 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

11.3 – ONA – Manual das Organização Prestadora de Serviços de Saúde – Coleção Manual Brasileiro de Acreditação, vol. 1 – Brasília, 2014;

11.4 – Resolução de Diretoria Colegiada – RDC Nº 36, de 25 de Julho de 2013 – ANVISA;

11.5 – Portaria Nº 529, de 1º de Abril de 2013 – MS Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) disponível em [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529\\_01\\_04\\_2013.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html).

## 12- ATUALIZAÇÃO DA VERSÃO

REVISÃO	DATA	ELABORADO/ REVISADO POR	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES
001	18/08/2017	Daniela Garcez/Igor Prestes	Emissão do Documento

DATA DE EMISSÃO	DISPONIBILIZADO POR	APROVADO POR
25/08/2017	Daniela Garcez Gestão de Documentos	Dr. Diego Bastos Diretor Geral do Hospital Universitário Canoas - GAMP

### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

### UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497



### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653



 	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 9 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

## ANEXO 01

### Conceitos e Classificação de Eventos Adversos

#### Incidente

Um evento (algo que acontece com ou envolve o paciente) ou uma circunstância (situação ou fato que pode influenciar um evento, agente ou pessoa), que poderia ter resultado ou resultou, em dano desnecessário ao paciente (WHO,2009). Os incidentes podem ser:

- Uma **circunstância notificável** quando existe apenas um potencial dano. Considere como exemplo um desfibrilador que não está funcionando em sua sala de emergência;
- Um **near miss (quase falha)** quando o incidente acontece e não atinge o paciente. Considere como exemplo uma bolsa de sangue que foi conectada no paciente errado e este incidente foi detectado antes da bolsa ter sido infundida;
- Um **incidente sem dano**, quando atinge o paciente, mas não causa dano. Considere como exemplo uma bolsa de sangue que foi conectada no paciente errado e nada acontece com o paciente, pois o sangue não era incompatível;
- Um **incidente com dano (evento adverso)**. São incidentes que causam dano – problemas terapêuticos, danos iatrogênicos ou qualquer ocorrência inadvertida diretamente associada com cuidados ou serviços prestados na jurisdição de um estabelecimento de assistência á saúde. Podem resultar de atos deliberados ou de omissão.

#### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

#### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

#### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

#### UNIDADE RECIFE – PE



Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

#### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

#### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

 	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 10 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

Os eventos adversos são classificados em gravidades diferentes por diferentes organizações, na nossa instituição usaram a definição da OMS e que está referenciada na RDC 36, de 25 de julho de 2013.

As definições de outros organismos de acreditação e certificação serão utilizadas no Hospital Universitário Canoas - GAMP, conforme se encontram nos anexos deste documento.

### Eventos Graves:

#### Eventos Relacionados aos Procedimentos Cirúrgicos

- Cirurgia ou outro procedimento invasivo realizado no sítio errado, paciente errado, ou procedimento invasivo errado em um paciente;
- Retenção não intencional de corpo estranho em um paciente após cirurgia ou outro procedimento invasivo;
- Óbito intra-operatório ou imediatamente pós-operatório ou pós-procedimento em paciente ASA Classe 1.

#### Eventos Relacionados a Produtos

- Óbito ou lesão grave de paciente associados ao uso de medicamentos, ou produtos para saúde, produtos biológicos (vacina e hemoderivados, sangue e hemocomponentes, outros tecidos e células) contaminados, uso de produto em desacordo com a indicação do fabricante (conforme registrado na Anvisa).

#### Eventos Relacionados à Proteção do Paciente

- Alta ou liberação de paciente de qualquer idade que seja incapaz de tomar decisões, para outra pessoa não autorizada, á fuga do paciente;

#### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa ,41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

#### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

#### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

#### UNIDADE RECIFE – PE


Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

#### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

#### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 11 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

- Suicídio de paciente, tentativa de suicídio ou dano autoinfligido que resulte em lesão séria durante a assistência dentro do serviço de saúde.

#### Eventos Relacionados à Gestão do Cuidado

- Óbito ou lesão grave de paciente associados a erro de medicação (prescrição, dispensação, medicamento, dose, paciente, hora, velocidade, preparação ou via erradas);
- Óbito ou lesão grave materna associada ao trabalho de parto ou parto em gestação de baixo risco;
- Óbito ou lesão grave de paciente associados a incidentes como queda, embolia, gasosa, falha no seguimento ou na comunicação de resultados laboratoriais, patologia ou radiologia, ou perda irreversível de amostra biológica durante a assistência no serviço de saúde;
- Qualquer lesão por pressão estágio 3,4 ou não classificável adquirida após internação/comparecimento no serviço de saúde;
- Inseminação artificial com espermatozoide do doador errado ou com óvulo errado.

#### Eventos Ambientais

- Óbito ou lesão grave de paciente ou colaborador associado a choque elétrico, queimadura ou contenção física durante a assistência dentro do serviço de saúde;
- Qualquer incidente no qual o sistema designado para fornecer oxigênio ou qualquer outro gás ao paciente não contenha gás, contenham o gás errado ou estejam contaminados com substâncias tóxicas.

#### Eventos Radiológicos

##### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

##### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

##### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

##### UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

##### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

##### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 12 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

- Óbito ou lesão grave de paciente ou colaborador associado a introdução de objeto metálico em área de Ressonância Magnética.

#### Eventos Criminais Potenciais

- Qualquer tipo de cuidado prescrito ou prestado por qualquer um se fazendo passar por médico, enfermeiro, farmacêutico ou por outro prestador de cuidado de saúde licenciado;
- Sequestro de paciente de qualquer idade;
- Abuso, agressão física ou agressão sexual de paciente ou colaborador dentro ou nas proximidades do serviço de saúde;

#### Classificação Segundo a Organização Nacional de Acreditação

Os indicadores Graves devem ser classificados como:

- Grau 1 quando resultar em óbito e
- Grau 2 resultar em dano permanente.

#### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

#### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

#### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

#### UNIDADE RECIFE – PE



Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

#### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

#### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

 	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 13 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

## ANEXO 2

### MODELO PLANO DE AÇÃO

O que	Como	Quem	Quando	Quanto	Término

#### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

#### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

#### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

#### UNIDADE RECIFE – PE



Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

#### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

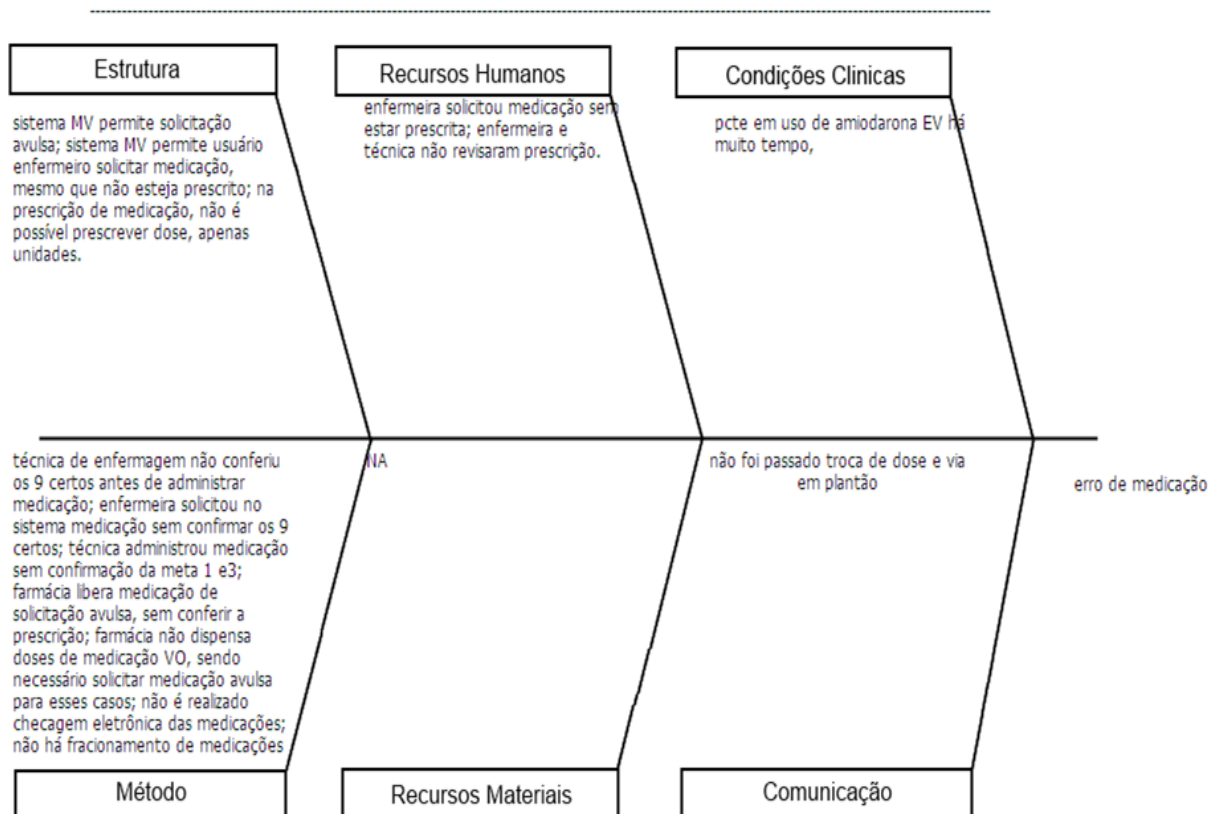
#### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

 	<b>NOTIFICAÇÕES E TRATAMENTO DE INCIDENTES: EVENTOS ADVERSOS (EADs), SENTINELAS, INCIDENTE SEM DANO OU QUASE FALHAS.</b>	<b>NOR QUA Nº: 004</b>
	<b>NORMA</b>	<b>Edição: 21/06/2017</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data Versão: 21/06/2017</b> <b>Página 14 de 14</b>
<b>De: Qualidade e Segurança do Paciente</b>		<b>Para: Todas as áreas da Instituição</b>

## ANEXO 3

### MODELO DE ANÁLISE DE CAUSA RAIZ



#### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

#### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

#### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF – CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

#### UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

#### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

#### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653