

MANUAL

MONITORAHosp

SEAH/CAH

<https://monitorahosp.prefeitura.sp.gov.br>

**SISTEMA DE
MONITORAMENTO DA
REDE DE ATENÇÃO HOSPITALAR**

NOTIFICA INCIDENTE

**VERSÃO 1.0
1ª EDIÇÃO 1.0**

Sumário

<u>Introdução.....</u>	<u>3</u>
<u>Sistema.....</u>	<u>4</u>
<u>Tela de Login.....</u>	<u>5</u>
<u>Acesso - QR Code.....</u>	<u>6</u>
<u>Tela de Cadastro.....</u>	<u>7</u>
<u>Tela de Login - Recuperação de senha</u>	<u>8</u>
<u>Tela de Controle de acesso.....</u>	<u>9</u>
<u>Perfis.....</u>	<u>10</u>
<u>Notificação de Incidentes.....</u>	<u>11</u>
<u>Tela de Notificação - Como monitorar incidentes.....</u>	<u>12</u>
<u>Tela Monitoramento de Ficha Cadastral.....</u>	<u>13</u>
<u>Tela Desfecho Monitoramento.....</u>	<u>14</u>
<u>Tela Desfecho Notificação.....</u>	<u>15</u>
<u>Tela de Relatórios.....</u>	<u>16</u>
<u>Canais de Suporte.....</u>	<u>17</u>

Introdução

Apresentação

A segurança do paciente é de grande relevância, pois tem o propósito de reduzir riscos e danos relacionados aos cuidados de saúde para um mínimo aceitável. A notificação de eventos adversos tem por objetivo a mitigação de novos eventos, o monitoramento e a segurança do paciente, e constitui um processo crucial para desenvolvimento da cultura de segurança, a fim de garantir um ambiente seguro para o paciente, para o visitante, o trabalhador e a própria instituição. Ao relatar eventos adversos, é possível identificar riscos, tomar medidas preventivas e melhorar a qualidade dos cuidados de saúde. É importante que todas as partes interessadas estejam cientes da importância da notificação e trabalhem juntas para promover a segurança dos pacientes bem como o aprimoramento das boas práticas nas políticas de saúde.

Nesse sentido, foi desenvolvido um sistema informatizado para receber notificações de incidentes (NI), eventos adversos (EA) e queixas técnicas (QT) relacionadas ao uso de produtos e de serviços, chamado MONITORA Incidente; cujo acesso ao sistema é simples e seguro.

Trata-se de uma ferramenta online, idealizada pela Coordenadoria da Assistência Hospitalar (CAH) e desenvolvida pelo Departamento de Tecnologia de Informação e Comunicação (DTIC) que busca facilitar o processo de notificação de incidentes. Todos os profissionais podem fazê-lo de qualquer lugar e a qualquer momento, anexar imagens, dentre outros benefícios.

A adesão dos trabalhadores e gestores representa um potencial de melhoria contínua por meio da análise e planejamento de ações educativas e de melhoria de processos de assistência e de gestão institucional.

Dessa forma, esta Coordenadoria da Assistência Hospitalar, seguindo a legislação vigente no que diz respeito à Segurança do Paciente, espera contribuir para a unificação e uniformização dos processos de trabalho de modo a reduzir a ocorrência de incidentes com ou sem danos aos usuários, trabalhadores e familiares, por meio da promoção das melhores práticas e ambientes saudáveis.

O Sistema

O sistema MONITORAHosp foi desenvolvido para assegurar uniformidade no processo de notificação e investigação de incidentes e eventos adversos na SMS que resultem em melhoria na atenção à saúde dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, no que diz respeito ao cumprimento das normativas relacionadas à qualidade e segurança do paciente.

Tela de Login

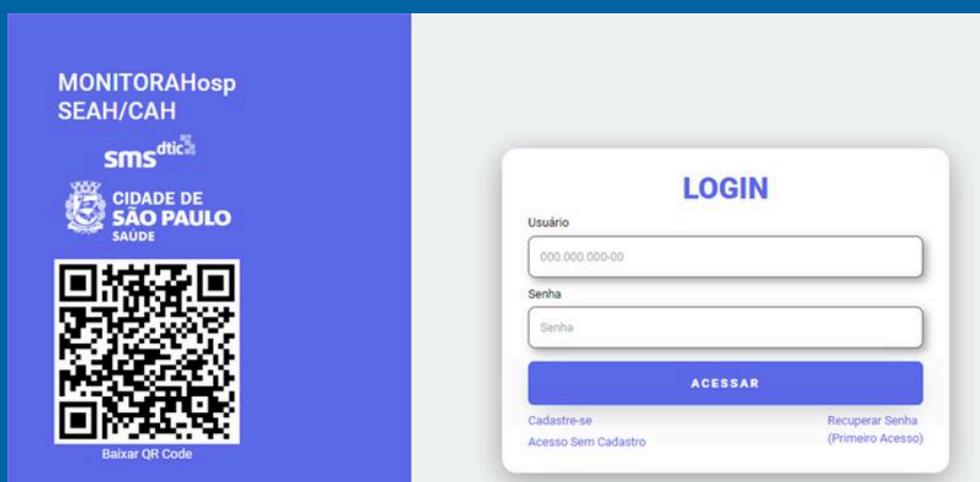
<https://monitorahosp.prefeitura.sp.gov.br>

Esta tela permite o acesso a plataforma para realizar a notificação de incidentes das seguintes maneiras:

- 1) Utilizando o QR Code
- 2) Utilizando seu login e senha
- 3) Utilizando o acesso sem cadastro

Ao realizar a notificação do incidente através do **QR Code** ou através do **acesso sem cadastro** não será possível acompanhar o desfecho e tratamento da notificação.

Nesta tela ainda existe a funcionalidade de “Recuperar Senha” em caso de perda ou esquecimento da mesma.



Acesso - QR Code

- Qr Code

O QR Code pode ser impresso e disponibilizado nos setores para a realização de notificação de incidentes de forma anônima e sem a necessidade de inserir usuário e senha.



MONITORAHosp SEAH/CAH
<https://monitorahosp.prefeitura.sp.gov.br/pages/formularioAnonimo.html>

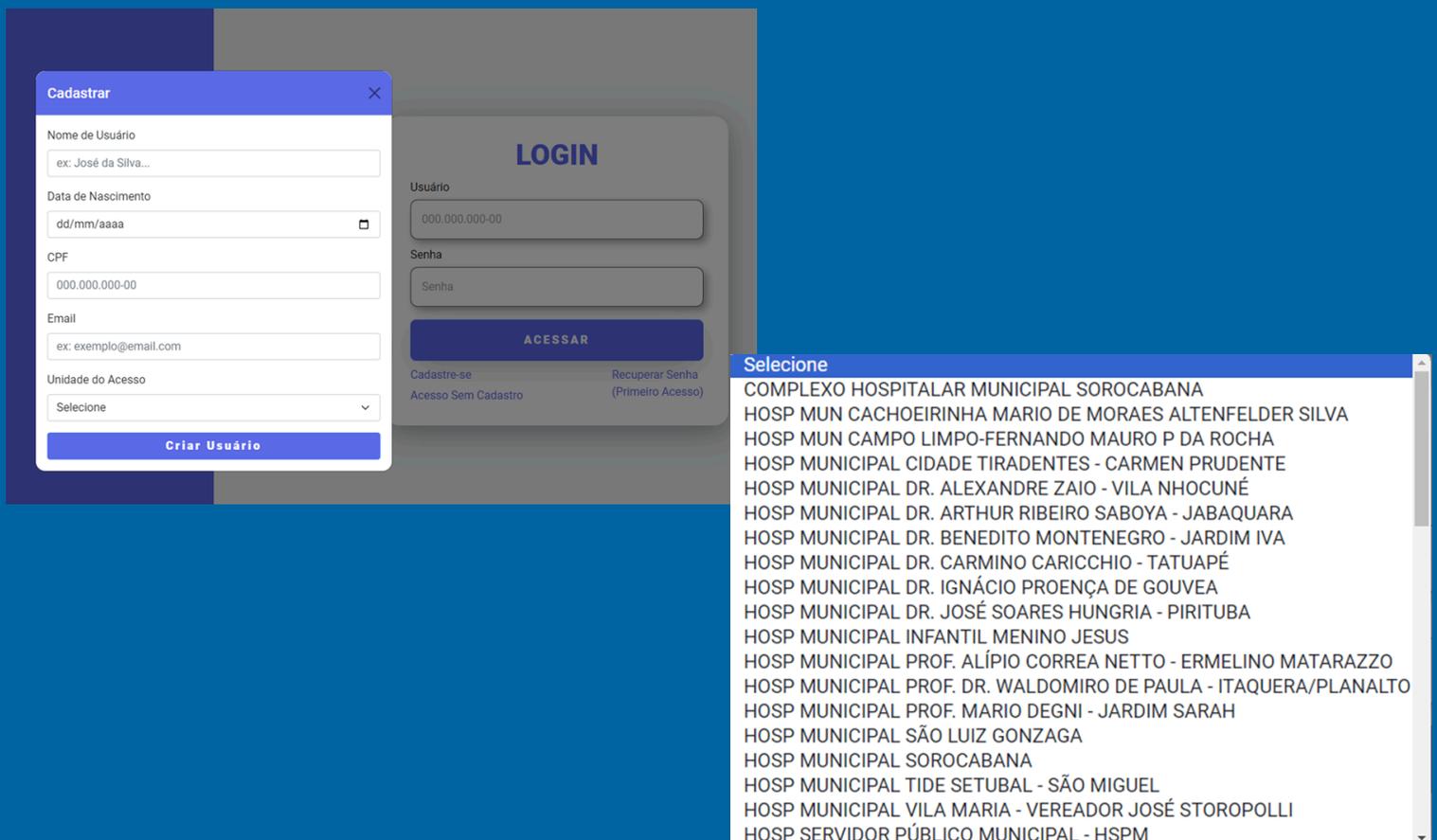
Tela de Cadastro

<https://monitorahosp.prefeitura.sp.gov.br>

• Cadastro inicial – Na tela de login:

- 1) Clicar em cadastre-se
- 2) Preencher com dados pessoais
- 3) Selecionar a unidade de acesso, conforme imagem abaixo,
- 4) Ao final, clicar em Criar usuário.

Após criação de cadastro, aguardar liberação de acesso, que será feita por um administrador do sistema, para que possa dar início às atividades dentro da plataforma.



Cadastrar

Nome de Usuário
ex: José da Silva...

Data de Nascimento
dd/mm/aaaa

CPF
000.000.000-00

Email
ex: exemplo@email.com

Unidade do Acesso
Selecione

Criar Usuário

LOGIN

Usuário
000.000.000-00

Senha
Senha

ACESSAR

Cadastre-se
Acesso Sem Cadastro

Recuperar Senha
(Primeiro Acesso)

Selecione

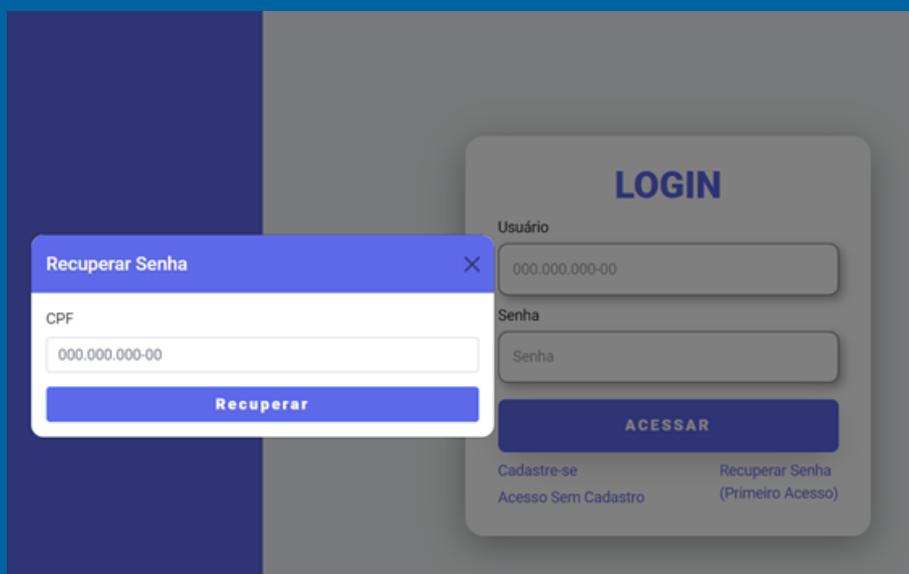
- COMPLEXO HOSPITALAR MUNICIPAL SOROCABANA
- HOSP MUN CACHOEIRINHA MARIO DE MORAES ALTENFELDER SILVA
- HOSP MUN CAMPO LIMPO-FERNANDO MAURO P DA ROCHA
- HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE
- HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ
- HOSP MUNICIPAL DR. ARTHUR RIBEIRO SABOYA - JABAQUARA
- HOSP MUNICIPAL DR. BENEDITO MONTENEGRO - JARDIM IVA
- HOSP MUNICIPAL DR. CARMINO CARICCHIO - TATUAPÉ
- HOSP MUNICIPAL DR. IGNÁCIO PROENÇA DE GOUVEA
- HOSP MUNICIPAL DR. JOSÉ SOARES HUNGRIA - PIRITUBA
- HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS
- HOSP MUNICIPAL PROF. ALÍPIO CORREA NETTO - ERMELINO MATARAZZO
- HOSP MUNICIPAL PROF. DR. WALDOMIRO DE PAULA - ITAQUERA/PLANALTO
- HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH
- HOSP MUNICIPAL SÃO LUIZ GONZAGA
- HOSP MUNICIPAL SOROCABANA
- HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL
- HOSP MUNICIPAL VILA MARIA - VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI
- HOSP SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL - HSPM

Tela de Recuperação de Senha

- **Recuperação de Senha**

Essa funcionalidade permite que o usuário reset sua senha.

Para recuperar senha, será solicitado o CPF. O usuário receberá um e-mail da **oci@smsprefeiturasp.com.br** com TOKEN de reinicialização de senha com validade por 30 minutos. Caso exceda o tempo, repetir o processo e gerar um novo TOKEN.

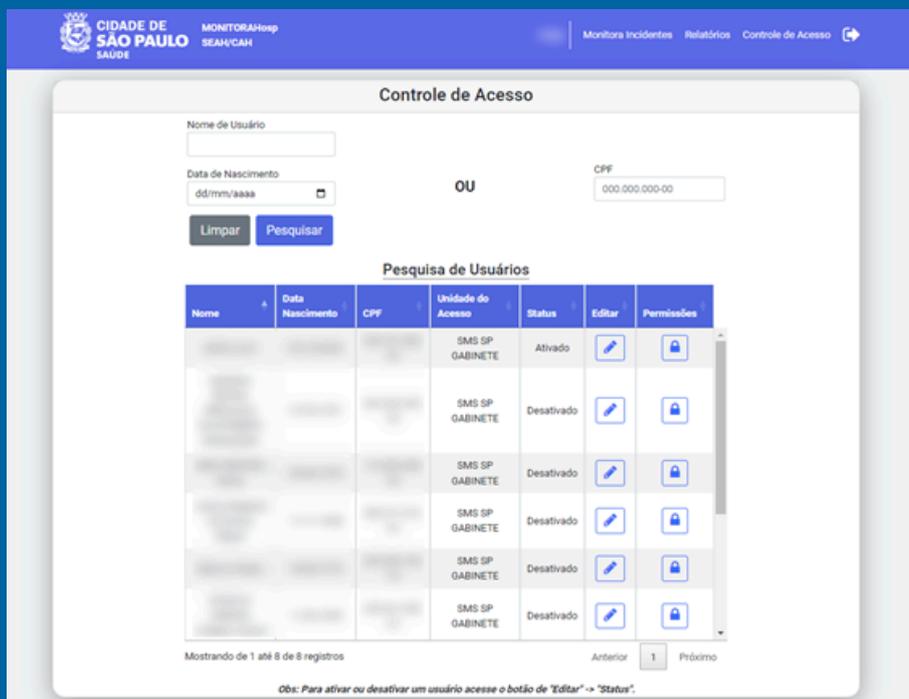


Tela de Controle de Acesso

• Permissões

Apenas usuários com o cadastro no perfil de **"SMS SP GABINETE"** possui a permissão de acesso ao menu **"Controle de Acesso"**, podendo assim realizar a liberação de novos usuários e permissões dentro sistema conforme necessidades.

Imagens de controle de acesso no sistema:



Controle de Acesso

Nome de Usuário:

Data de Nascimento: OU CPF:

Pesquisa de Usuários

Nome	Data Nascimento	CPF	Unidade do Acesso	Status	Editar	Permissões
[Blurred]	[Blurred]	[Blurred]	SMS SP GABINETE	Ativado		
[Blurred]	[Blurred]	[Blurred]	SMS SP GABINETE	Desativado		
[Blurred]	[Blurred]	[Blurred]	SMS SP GABINETE	Desativado		
[Blurred]	[Blurred]	[Blurred]	SMS SP GABINETE	Desativado		
[Blurred]	[Blurred]	[Blurred]	SMS SP GABINETE	Desativado		
[Blurred]	[Blurred]	[Blurred]	SMS SP GABINETE	Desativado		

Mostrando de 1 até 8 de 8 registros

Anterior 1 Próximo

Obs: Para ativar ou desativar um usuário acesse o botão de "Editar" -> "Status".

Perfis

- **Perfil Notificação ou Monitoramento:** Ambos com permissão ao menu **Relatórios**.

PERMISSÃO NOTIFICAÇÃO: Essa permissão permite o acompanhamento das notificações cadastradas pelo próprio usuário. Não permite cadastrar desfecho.

PERMISSÃO MONITORAMENTO: Acompanha todas as notificações do estabelecimento que é cadastrado, pode gerar desfecho na notificação.

Permissões admin_sms
✕

Notificação

(Permite criar e consultar as suas notificações.)

Monitoramento

(Permite consultar, criar, editar e encerrar notificações.)

Relatórios

(Permite consultar e emitir relatórios das notificações.)

Controle de Acessos

(Permite consultar, editar informações e editar permissões de usuários.)

Obs:

- Para ativar e desativar um usuário acesse o botão de "Editar" -> "Status".

- Para ativar a permissão "Controle de Acesso", acesse o botão "Editar" -> "Unidade do Acesso" -> "SMS SP GABINETE"

Salvar

Notificação de Incidentes

Considerando a necessidade de manter maior controle sobre os registros de notificação de incidentes que envolvem a gestão do cuidado e atuação de profissionais na qualidade do atendimento prestado ao paciente, a coleta de dados referente a essa atividade visa otimizar o recebimento da informação e rápida ação dos envolvidos, fazendo uso de instrumento sistêmico.

Passo a Passo da Notificação – 1ª Tela do acesso

Preencher Campos Obrigatórios

Para incluir notificação de incidente, clicar em **NOVO**, irá abrir a tela "Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente", preencher principalmente os campos obrigatórios:

1. **Unidade de Acesso:** Local do incidente
2. **Data da Ocorrência:** Dia, Mês e Ano
3. **Horário da Ocorrência:** Horário ocorrido
4. **Seleção o Incidente:** Especificar detalhadamente o incidente
5. **Há Pessoa Atingida?** Informar se houve algum dano a alguém, após informar quem foi a pessoa atingida. (Ex.: paciente, colaborador, visitante entre outros), caso queira pode incluir nome da pessoa atingida.
6. **Seleção o local da ocorrência** (escolher a área onde o incidente ocorreu, que está dividido em quatro partes): Apoio (Farmácia, Almoxarifado), Administrativo (Admissão, SAME), Assistencial (Berçário, Centro Cirúrgico) e Serviço de Diagnóstico e Terapia (USG e Raio X)
7. **Seleção o agravo decorrente do evento:** Especificar qual foi o dano causado
8. **Nome do Notificante:** Não obrigatório
9. **Função do notificante:** Não obrigatório

Passo a Passo da Notificação – 2ª Tela do acesso

Preencher Campos Obrigatórios

1. **Relato do incidente:** Incluir os detalhes do incidente
2. **Medidas adotadas:** Incluir quais foram as medidas adotadas
3. **Anexar arquivos:** Caso haja algum documento que relacione ao incidente, pode-se incluir para que seja agregado a notificação.

Monitoramento de Incidentes cadastrados

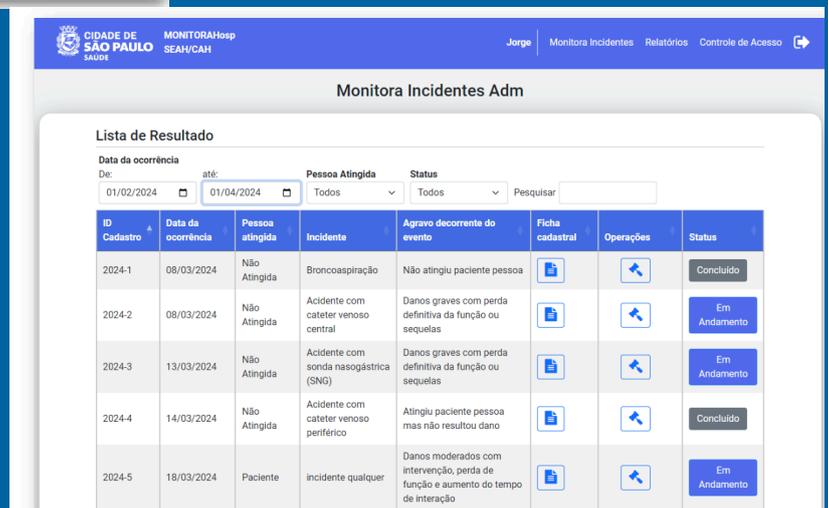
Acesso para Administradores do Sistema

• Como monitorar incidentes

- 1) Clicar em Monitorar Incidentes
- 2) Clicar em Monitorar Incidentes Adm.
- 3) Lista de Resultado

Preencher para obter as informações, conforme imagem abaixo:

- Data de Ocorrência: Pode selecionar a data ou o período desejado.
- Pessoa Atingida:



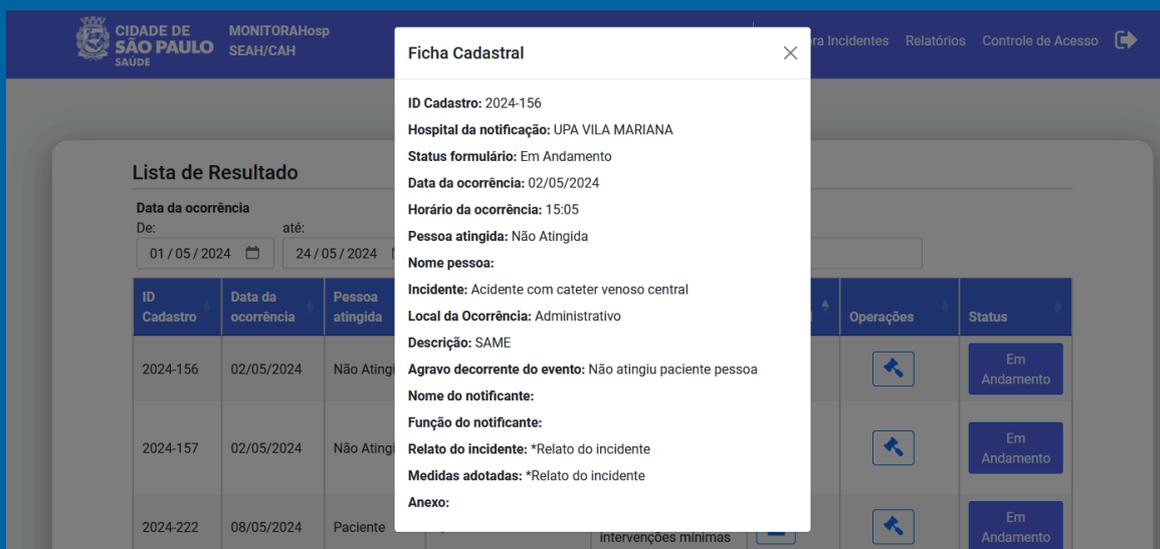
Monitoramento de Ficha Cadastral

Acesso para Administradores do Sistema

- Ficha Cadastral**

Apresenta todos os dados preenchidos referente a notificação selecionada.

Conforme imagem abaixo:



Ficha Cadastral

ID Cadastro: 2024-156
Hospital da notificação: UPA VILA MARIANA
Status formulário: Em Andamento
Data da ocorrência: 02/05/2024
Horário da ocorrência: 15:05
Pessoa atingida: Não Atingida
Nome pessoa:
Incidente: Acidente com cateter venoso central
Local da Ocorrência: Administrativo
Descrição: SAME
Agravo decorrente do evento: Não atingiu paciente pessoa
Nome do notificante:
Função do notificante:
Relato do incidente: *Relato do incidente
Medidas adotadas: *Relato do incidente
Anexo:

Lista de Resultado

Data da ocorrência
 De: 01 / 05 / 2024 até: 24 / 05 / 2024

ID Cadastro	Data da ocorrência	Pessoa atingida	Operações	Status
2024-156	02/05/2024	Não Atingida	[Ícone]	Em Andamento
2024-157	02/05/2024	Não Atingida	[Ícone]	Em Andamento
2024-222	08/05/2024	Paciente	[Ícone]	Em Andamento

Desfecho da Notificação

Acesso para Administradores do Sistema

- Desfecho Notificação:**

Perfil Monitoramento

Usuário com perfil de Monitoramento, deve preencher período e outras informações pertinentes a notificação realizada e acompanhar as opções de Operações (Informações do desfecho) e Status (andamento da notificação). Após o status ENCERRADO ou CONCLUÍDO, não há possibilidades de reabertura ou modificações.

Desfecho Notificação

Hospital sentinela: Não
 Evento:
 Descrição das tratativas: Tratativa finalizada com análise de causa raiz e plano de ação, obedecendo aos critérios da Qualidade.
 Número do registro NotVISA: 2024.05.532489
 Anexo:
 1717170110372_Formulário de Resposta de Alerta de Segurança nº 083-2024.pdf

ID Cadastro	Data da ocorrência	Pessoa atingida	Incidentes	Operações	Status
2024-231	16/05/2024	Paciente	Lesão por pressão	Danos leves com intervenções mínimas	Concluído
2024-232	17/05/2024	Paciente	Queda	Danos leves com intervenções mínimas	Concluído
2024-234	20/05/2024	Paciente	Evasão do paciente	Atingiu paciente pessoa mas não resultou dano	Concluído
2024-235	20/05/2024	Paciente	Inconformidade durante a assistência à saúde	Danos leves com intervenções mínimas	Concluído
2024-240	25/05/2024	Paciente	Lesão por pressão	Danos leves com intervenções mínimas	Concluído

Tela Ficha Desfecho

2024-1	08/03/2024	Não Atingida	Broncoaspiração	Não atingiu paciente pessoa	Concluído
--------	------------	--------------	-----------------	-----------------------------	-----------

Desfecho Notificação

Apresenta desfecho da notificação, após encerrado (concluído) não há como reabrir ou reverter.

Desfecho Notificação

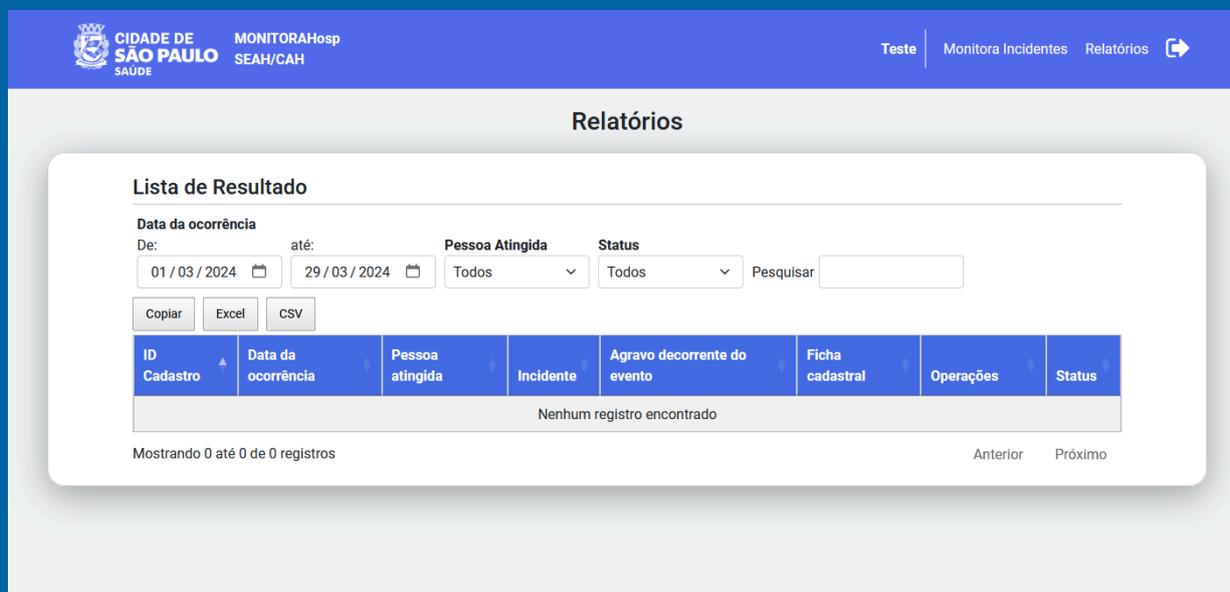
Hospital sentinela: Sim
 Evento: Heterovigilância; Biovigilância; Vigilância de saneantes; Nutrivigilância; Outro; Teste; Denúncia; Queixa técnica; Cosmetovigilância; Farmacovigilância; Eventos adversos; Tecnovigilância
 Descrição das tratativas: Descrição qualquer
 Número do registro NotVISA: 1231231

Desfecho da Notificação

- Desfecho Notificação:

Perfil Notificação

Usuário com perfil de Notificação pode acompanhar a própria ocorrência e o desfecho.



Relatórios

Lista de Resultado

Data da ocorrência
 De: 01 / 03 / 2024 até: 29 / 03 / 2024
 Pessoa Atingida: Todos Status: Todos
 Copiar Excel CSV
 Nenhum registro encontrado
 Mostrando 0 até 0 de 0 registros Anterior Próximo

Tela de Relatório

Acesso para Administradores do Sistema

• Relatórios

Esta opção é apenas para Perfil de Administrador – Monitoramento, para que possa acompanhar e monitorar todas as Notificações realizadas pela a Unidade:

- 1) Entrar em Relatórios na parte superior direita, abrirá a tela de Lista de Resultado
- 2) Preencher dados para obtenção do relatório desejado: ID cadastro, Data da ocorrência, Pessoa atingida, Incidente, Agravo decorrente do evento, Ficha Cadastral, Operações e Status.

A página de relatórios pode ser convertida em Excel e/ou copiar relatório.

Relatório das notificações cadastradas

Canais de Suporte

Suporte

Email:

smssuportesistemas@PREFEITURA.SP.GOV.BR

Telefones:

[5465-9697](tel:5465-9697) / [5465-9854](tel:5465-9854) / [5465-9796](tel:5465-9796) / [5465-9798](tel:5465-9798) / [5465-9792](tel:5465-9792) / [5465-9799](tel:5465-9799) / [5465-9808](tel:5465-9808)