

# Diminuição dos eventos graves e catastróficos relacionado aos critérios de elegibilidade para sala de emergência.

Autores: <sup>1</sup>Renata Maria Cabral – Supervisora de Enfermagem do Pronto Socorro;  
Edwin Adolfo Tito – Coordenador Médico Geral do Pronto Socorro;  
Vinicius Vitro – Coordenador da Clínica Médica do Pronto Socorro;  
Jaqueline Ferreira da Silva – Analista da Qualidade

<sup>1</sup>Autor de contato:

Estrada do Mboi Mirim, 5203 – Jd. Ângela – São Paulo – SP - CEP: 04939-003  
e-mail: renata.cabral@hmbm.org.br

## 1- Contexto

O Hospital Municipal Dr. Moyses Deutsch, na zona sul de São Paulo, é referência para mais de 700 mil habitantes, caracterizando-se em ser uma unidade de atendimento de Urgência e Emergência em regime de demanda espontânea, o qual recebe pacientes de baixa, média e alta complexidade com uma sala de emergência, após reforma, para 14 leitos e 2 de estabilização.

## 2- Problema

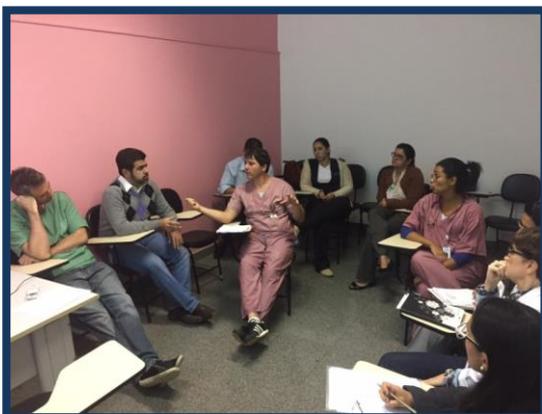
Ocorreram em 2017 e em 2018, respectivamente, seis e onze eventos graves e catastróficos no pronto socorro adulto de um hospital municipal.

## 3- Avaliação do problema e análise das causas

Em análise dos eventos ocorridos, foi identificado que 72% dos eventos tiveram como causa base a não identificação precoce dos critérios de elegibilidade para sala de emergência e encaminhamento do paciente para setor correto de atendimento para a gravidade apresentada.

#### 4- Envolvimento da equipe

Realizadas reuniões do comitê do pronto socorro, envolvendo o setor de qualidade e prática médica, para avaliação dos eventos e propostas de ações de melhoria, conversando diretamente com a equipe assistencial da ponta para maior envolvimento e avaliação dos setores.



Comitê do Pronto Socorro e Safety Assistencial.

#### 5- Estratégia de melhorias

Readequação do protocolo de critério de elegibilidade para sala de emergência, facilitando o entendimento da equipe e fortalecendo a relação dos critérios com os protocolos institucionais. Construção do fluxo para gestão de conflitos quando houver diferenças de conduta entre equipe multidisciplinar com acionamento de liderança imediata.

Discussão dos casos e acompanhamento da supervisão, coordenação e o sênior.

Adequação do espaço da sala de emergência, após reforma estrutural.





Antes e Depois da Reforma da sala de Emergência

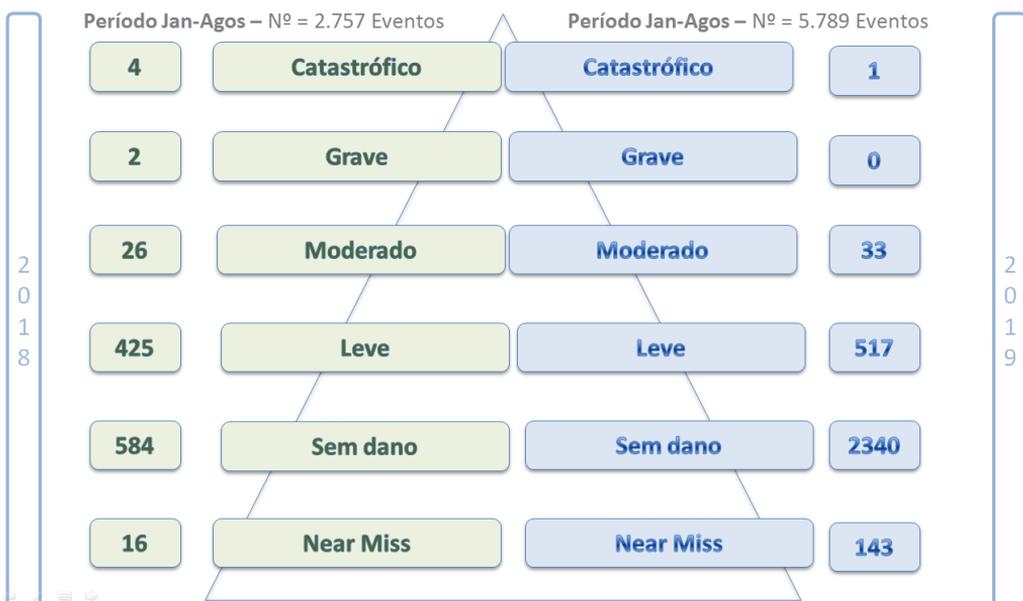
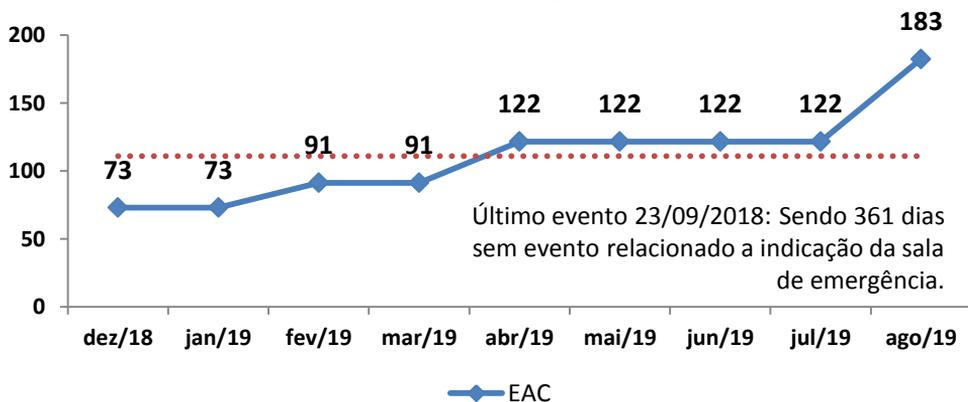
## 7- Medições de melhoria

Número de atendimentos e internações nas salas de emergência, procedência dos pacientes para a sala de emergência, análise e acompanhamento de novos eventos.

## 8- Efeitos da mudança

Melhor comunicação entre a equipe médica e de enfermagem, maior segurança do enfermeiro da triagem para encaminhamento dos pacientes, equipe de enfermagem passa a contar com uma melhoria no documento institucional, apoio para os médicos dos consultórios para o encaminhado do paciente e estamos há 293 dias sem eventos relacionado ao não seguimento dos critérios de elegibilidade.

### Dias entre Eventos Adversos Catastróficos relacionados a indicação de sala de emergência.



### Atendimentos na sala de emergência - comparativo 2018 x 2019



## 9- Lições aprendidas

Aprendemos a importância da comunicação, envolvimento das equipes assistenciais, envolvimento com as áreas de qualidade do hospital para melhorar a visão dos processos, a lidar melhor com situações conflituosos entre as equipes, ainda mais importante o olhar do enfermeiro para sedimentar ainda mais o processo.

## 10- Conclusões

Empoderar a enfermagem com o fortalecimento do protocolo institucional, apoiar as decisões médicas dos consultórios e acompanhar os conflitos assistenciais mediante os protocolo proporcionou até o momento, não apenas não termos eventos relacionados ao assunto de critérios, assegurando o paciente certo no local certo, mas também o fortalecimento da segurança do paciente grave e o atendimento adequado.

## 11- Conflitos de interesse

Não se Aplica