

GO QUALITY IMPULSIONA EXCELÊNCIA EM SEGURANÇA DO PACIENTE NO HIORP

Entre os diferenciais estão a classificação do risco, prevenção de ocorrência e possibilidade de auditoria das barreiras preventivas



Perfil do Cliente

- Referência nacional em Otorrinolaringologia;
- Centro cirúrgico completo;
- Acreditação ONA II;
- Seis mil pessoas atendidas mensalmente;
- Corpo clínico composto por 27 médicos;
- 08 especialidades médicas e equipe multidisciplinar;
- Equipamentos modernos e com tecnologia de ponta.

“Manter esses processos bem mapeados, definidos e operando conforme o planejado faz uma diferença significativa na gestão hospitalar, sendo essencial para a prevenção de acidentes. Além disso, todas as ações voltadas à segurança do paciente durante o período de atendimento/internação serão incluídas no prontuário, proporcionando mais robustez no histórico do mesmo dentro do HIORP”, relata **Érica Custódio**, gestora de qualidade do HIORP.

Objetivos

- Melhorar processos do setor de qualidade e segurança do paciente.

Desafio

- Substituir a atividade manual pela digital;
- Compreensão das vantagens da utilização da ferramenta.

Principais Benefícios

- Automatização de possibilidades de ocorrência do risco;
- Aumento das práticas de controle de riscos;
- Aumento da confiança do colaborador para expressar opinião.

Destaque nacional em otorrinolaringologia, o Hospital de Otorrino e Especialidades (HIORP) é referência na região de São José do Rio Preto (SP), atendendo a pelo menos seis mil pessoas por mês. Recém certificado com a acreditação DNA II, a instituição de saúde possui, entre os seus diferenciais operacionais, um efetivo monitoramento e prevenção de riscos ao paciente.

Sob responsabilidade do setor de Qualidade, o acompanhamento de riscos era feito por meio de duas ferramentas. Enquanto a primeira era uma planilha de Excel, a segunda consistia no módulo “Gestão de Riscos”, presente na solução “Go Quality”, da CeosGO. Porém, contar com duas opções de monitoramento tornou-se inviável para a área.

“Há dois anos optamos por seguir com o módulo de Gestão de Riscos. Foi nele que incluímos os riscos, os desdobramentos, 800 barreiras preventivas e, ainda, conseguimos gerar auditorias das barreiras preventivas com uma frequência pré-determinada. Essas vantagens possibilitam à área acompanhar os riscos mapeados em cada setor do hospital, além de nos apoiar na criação de planos de ação e na revisão da efetiva aplicabilidade das barreiras de riscos relacionadas ao risco”, explica Érica Custódio, gestora de Qualidade do HIORP.

Para a gestora, ter a opção de auditoria de risco na solução é um diferencial, uma vez que possibilita a revisão do mapeamento de riscos da instituição, verifica se o risco e barreiras preventivas estão ou não inseridos no setor correto, fatores contribuintes, entre outros.

“Manter esses processos bem mapeados, definidos e operando conforme o planejado faz uma diferença significativa na gestão hospitalar, sendo essencial para a prevenção de acidentes. Além disso, todas as ações voltadas à segurança do paciente durante o período de atendimento/internação serão incluídas no prontuário, proporcionando mais robustez no histórico do mesmo dentro do HIORP”, relata.

Além do “Gestão de Riscos”, outro módulo do “Go Quality” que também se destaca na operação da instituição é o “Gestão de Ocorrências”. É com o suporte da solução que o time de recursos humanos consegue acompanhar o sentimento dos colaboradores, como está a satisfação com a rotina, entre outros.

"Com essa tecnologia, conseguimos retirar a caixinha de acrílico onde o funcionário colocava sua opinião, críticas e elogios. Com isso, conseguimos reduzir o uso de papel e ainda aumentamos a quantidade de pessoas que se sentem seguras em, de fato, sinalizar a sua opinião, com a opção de notificação no modo 'anônimo'. Sem dúvidas isso é fundamental para agirmos em prol do bem-estar do nosso colaborador e para a gestão interna de conflitos", comenta Érica.

ACREDITAÇÃO ONA II:

Desenvolvida com o objetivo de reconhecer a qualidade e segurança em instituições de saúde, a Acreditação ONA II analisa se o hospital possui processos de gestão e assistência estruturados com foco na segurança do paciente de excelência.

E, para a gestão da Qualidade do Hospital de Otorrino e Especialidades, contar com todos os dados relacionados aos riscos inseridos em uma ferramenta digital fez toda a diferença na busca pela manutenção da certificação conquistada em abril de 2025.

"Sem dúvidas o 'Gestão de Riscos' foi fundamental para essa conquista. Afinal, além de inserirmos todo o mapeamento de riscos, conseguimos sinalizar na solução todo o histórico do risco, quando ele ocorreu, o setor responsável, o que foi feito para impedi-lo, assim como o tempo total da ocorrência", explica Érica.

A gestora continua e enfatiza que "ter esses dados em mãos foi fundamental para a defesa e conquista da acreditação, uma vez que foi possível apresentar todas as evidências ao órgão avaliador".

Para o futuro, a expectativa do setor de Qualidade do HIORP é seguir atuando na busca pelo atendimento seguro do paciente e, consequentemente, ser certificado com o nível III - o que representaria uma gestão de excelência para o usuário da instituição.

Sobre o Hospital de Otorrino e Especialidades:

Com mais de 40 anos de criação e referência nacional em otorrinolaringologia, o Hospital HIORP está localizado em São José do Rio Preto (SP). Atendendo a mais de seis mil pessoas por mês, a instituição de saúde tem como missão proporcionar aos clientes assistência segura e de qualidade e como valores ser reconhecido pela busca de melhoria contínua nos processos. Além disso, o HIORP possui o corpo clínico composto por 24 médicos especialistas e, recentemente, conquistou o selo de manutenção da acreditação ONA II.

Sobre a CeosGO

A CeosGO tem a missão de transformar a gestão das empresas através de softwares que simplificam fluxos e a administração, proporcionando não só um melhor acompanhamento de indicadores, mas também o alcance dos resultados almejados. A organização possui ferramentas de criação e execução do planejamento estratégico, melhoria de processos e qualidade de todo o negócio. A companhia faz parte do Ecossistema MV e conta com mais de mil clientes espalhados pelo Brasil, Peru, Panamá, Uruguai, Equador, República Dominicana, Angola e Guatemala.

Para saber mais, siga-nos nas redes sociais:

