



ALBERT EINSTEIN  
HOSPITAL ISRAELITA  
PRONTO ATENDIMENTO

# ***SISTEMA DE EMERGÊNCIA EINSTEIN***



ALBERT EINSTEIN  
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA



*Todo paciente terá o atendimento de urgência e emergência (alta complexidade) realizado por **equipe especializada** com **estrutura apropriada** propiciando o **diagnóstico e tratamento corretos**, no **momento adequado**, garantindo o melhor desfecho e retorno às atividades com o **tempo e custo otimizados***



- **Unidades de Pronto Atendimento alinhadas à abordagem *Triple Aim*;**
- **Utilização de diretrizes e protocolos estruturados com o objetivo:**
  - ✓ Nortear a equipe para a melhor prática;
  - ✓ Apoio a decisão;
  - ✓ Redução da variabilidade no manejo clínico;
  - ✓ Uso racional de recursos;
  - ✓ Otimização de fluxos;
  - ✓ Segurança;
  - ✓ Proporcionar ao paciente uma experiência positiva;



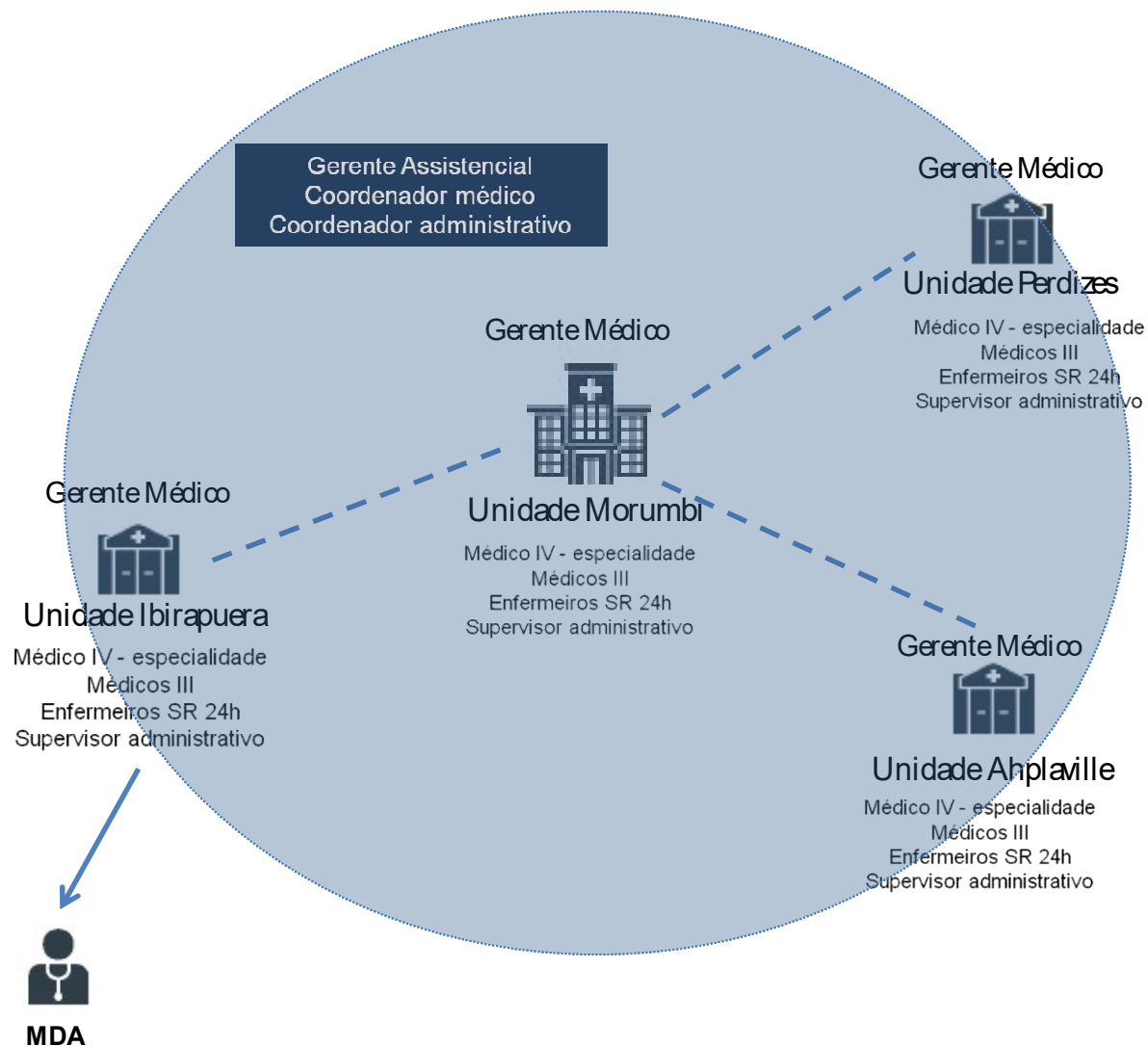
## Gestão matricial

Consenso no modelo de negócio  
Padronização de práticas e treinamentos  
Controle de fluxos, processos e gestão de mudanças

## IDENTIDADE EINSTEIN

## Gestão local

Controle da operação  
Liderança operacional  
Monitoramento da prática  
Melhoria da qualidade e segurança



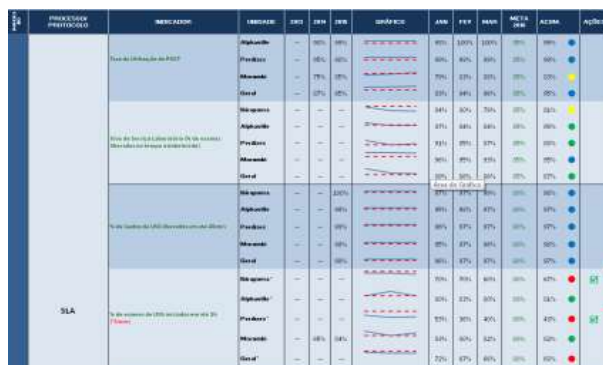


# ***PAINEL DE INDICADORES***

## **UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO EINSTEIN**



## PAINEL DE INDICADORES UPAS



- ❑ 93 INDICADORES
- ❑ 19 AUDITORIAS

### DOMÍNIOS:

- ✓ FLUXO DO PACIENTE
- ✓ PROTOCOLOS GERENCIADOS - PROGRAMAS ESTRATÉGICOS
- ✓ PRÁTICA MÉDICO-ASSISTENCIAL
- ✓ CHOOSING WISELY
- ✓ EXPERIÊNCIA DO PACIENTE
- ✓ SEGURANÇA COLABORADOR
- ✓ SEGURANÇA DO PACIENTE

Permite uma visão matricial das Unidades de Pronto Atendimento, análise de resultados, planejamento e acompanhamento da efetividade de ações implementadas

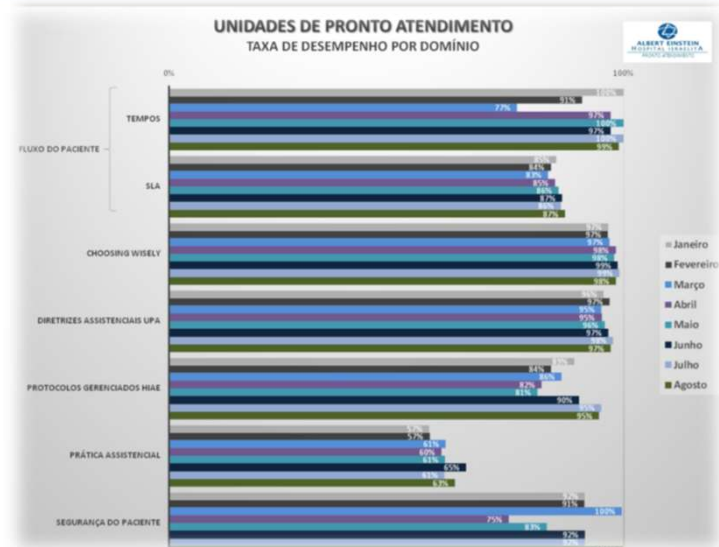
## ÍNDICE DE DESEMPENHO UPAS 2016

**Objetivo:** Análise do desempenho das Unidades de Pronto Atendimento através da comparação dos resultados atingidos no que concerne aos indicadores estratégicos para as UPAS.

**Composição atual:** 43 indicadores

Unidades	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago
Ibirapuera	92%	89%	87%	84%	91%	92%	91%	90%
Alphaville	93%	87%	90%	92%	85%	90%	95%	94%
Perdizes	85%	88%	83%	80%	85%	85%	84%	91%
Morumbi	81%	79%	83%	83%	85%	90%	90%	90%
Geral	88%	86%	86%	85%	86%	89%	90%	91%

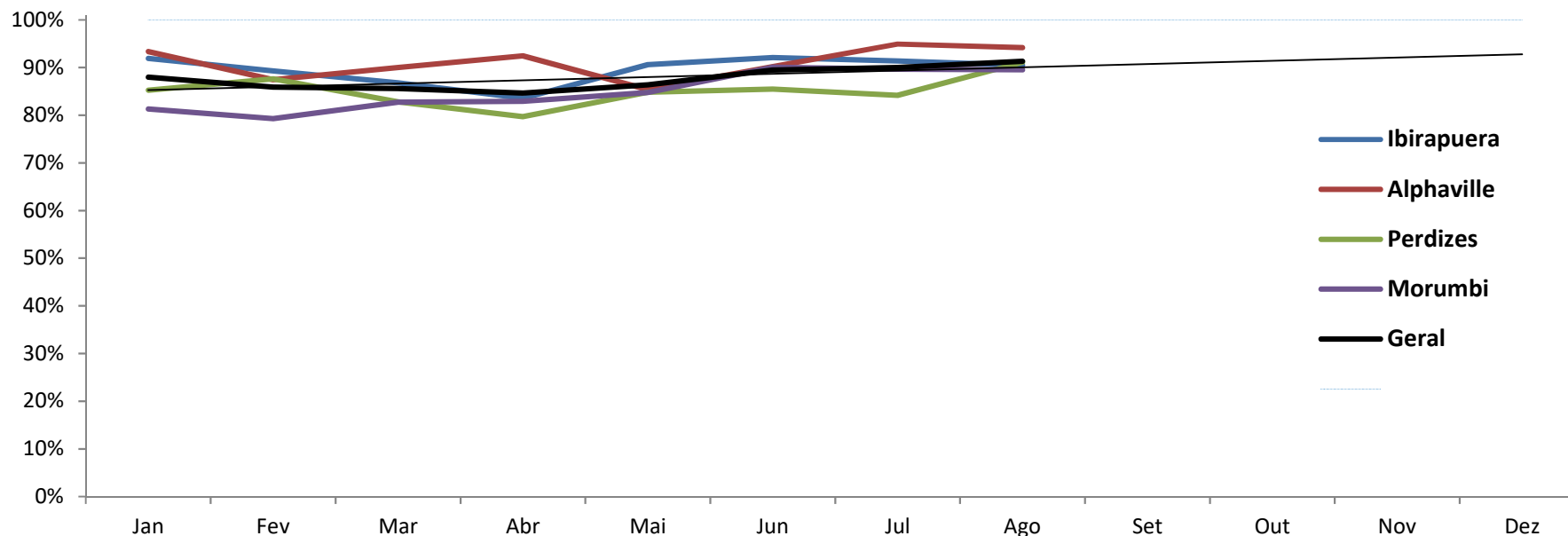
(Novo modelo em desenvolvimento para implementação em 2017)



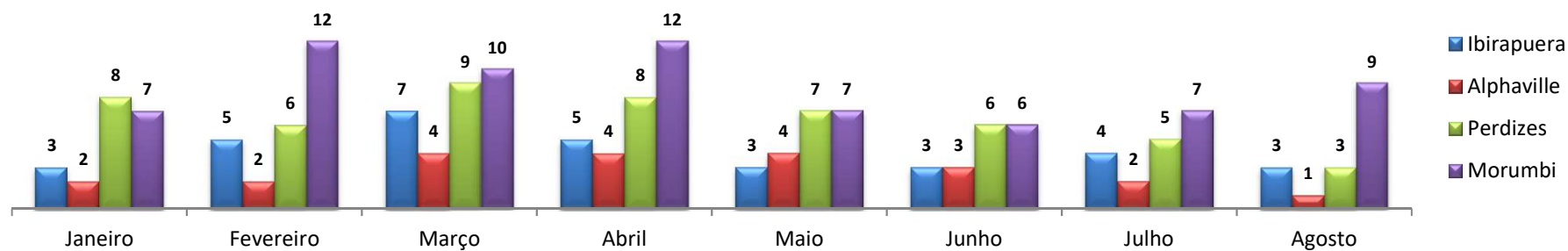


## ÍNDICE DE DESEMPENHO UPAS 2016

DESEMPENHO POR UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - 2016



INDICADORES COM RESULTADO INFERIOR A 90% DA META \*





***CHOOSING WISELY***



# EXPERIÊNCIA EINSTEIN

*“Análise após 2 anos de implantação”*





- **Choosing Wisely** poderia ser traduzido como “escolhendo sabiamente”. Esta iniciativa surge da percepção de que há utilização exagerada ou inapropriada de recursos em saúde;
- Em 2012, o *American Board of Internal Medicine* iniciou nos Estados Unidos a campanha *Choosing Wisely*, que atualmente expandiu-se oficialmente para países, como Canadá, Inglaterra, Alemanha, Japão e Brasil;
- As recomendações do *Choosing Wisely* **não têm o intuito primário de economizar recursos**, mais sim de melhorar a qualidade da assistência;





- As diretrizes *Choosing Wisely* visam evitar exames, procedimentos e tratamentos desnecessários aos pacientes, com base em recomendações vigentes provenientes das mais importantes Sociedades Médicas mundiais;
- O *Choosing Wisely* recomenda o que **não devemos fazer**. Traz um paradigma interessante, pois normalmente somos treinados a discutir o que devemos fazer;
- Ressalta-se que esta não é uma **iniciativa governamental**, e sim uma iniciativa da própria sociedade médica;
- As recomendações tem como foco, agregar maior eficiência e **valor à prática clínica**.





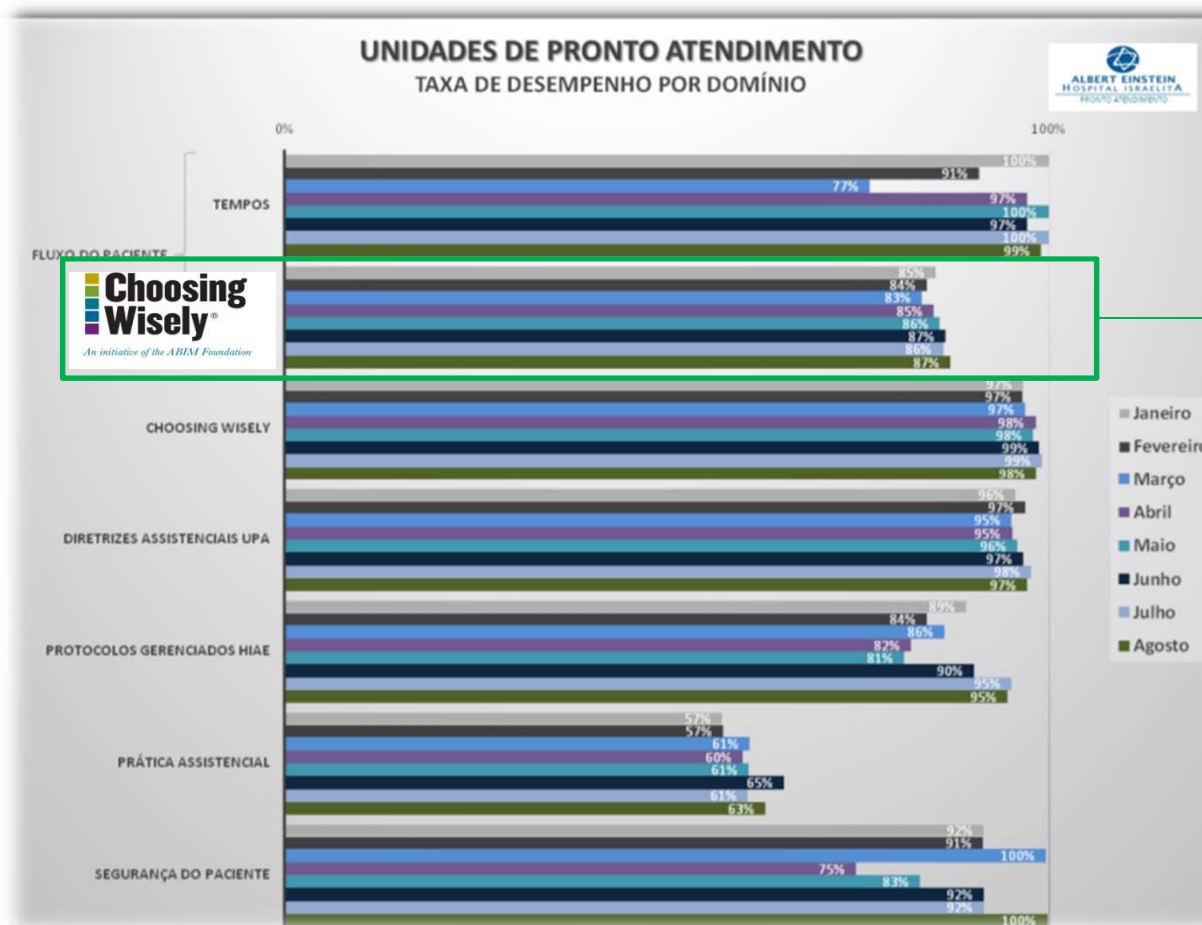
# INDICADORES CHOOSING WISELY IMPLANTADOS

Diante do potencial benefício ao paciente decorrente da utilização racional de recursos, o HIAE implementou no ano de 2015 as recomendações *Choosing Wisely*.

A escolha das recomendações baseou-se em: prevalência da condição, risco inerente ao paciente, e perspectiva de resolutividade.

DIRETRIZ	INDICADOR
• Rinossinusite em adultos - Diretrizes para o diagnóstico e tratamento	✓ % de solicitação de tomografias de seios da face na rinossinusite aguda não complicada
• Rinossinusite em adultos - Diretrizes para o diagnóstico e tratamento	✓ % de solicitação de radiografias de seios da face
• Dorso-lombalgias e lombociatalgias - Diretrizes para o diagnóstico e tratamento	✓ % de solicitação de tomografias sem indicação nas dorso-lombociatalgias
• Trauma cranioencefálico	✓ % tomografias em crianças menores de 2 anos com TCE de baixo risco
• Cólica nefrética	✓ % de solicitação de tomografias de abdome total
• Avaliação inicial dor torácica nas Unidades de Pronto Atendimento	✓ Taxa de utilização de CKMB e mioglobina em pacientes que seriam troponina
• Dor torácica de risco baixo e intermediário	✓ Taxa de indicação adequada de angio-coronário-tomografia
• Tromboembolismo Pulmonar	✓ % realização de angiotomografia (protocolo TEP) com D-dímero negativo
• Tosse e resfriado comum em crianças e adolescentes	✓ % de não prescrição de antigripais e /ou antitussígenos
• Bronquiolite - Diretrizes para o diagnóstico e tratamento	✓ % de não prescrição de corticóides em menores de 2 anos
• Cefaléia - Crianças e adolescentes	✓ % de solicitação de tomografias sem sinais de alerta
• Anafilaxia - Diretrizes para o diagnóstico e tratamento	✓ Taxa de administração de adrenalina





**ÍNDICE DE DESEMPENHO** Unidades de Pronto Atendimento Einstein

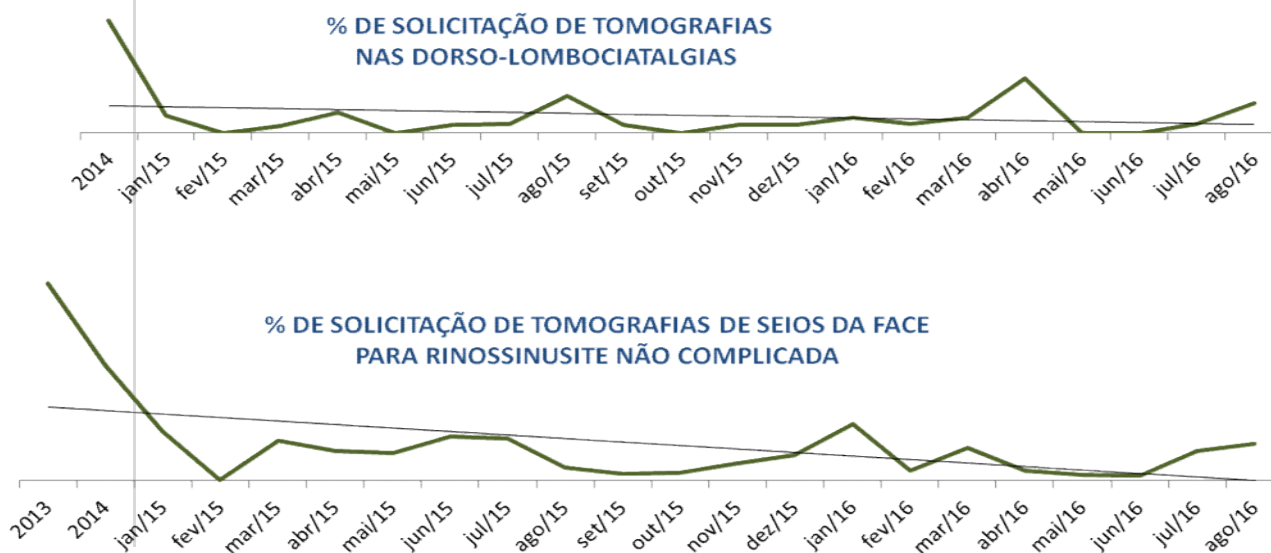
**DOMÍNIO *CHOSING WISELY*:**  
12 indicadores avaliados

- ✓ **Análise mensal de resultados**
- ✓ **Divulgação às equipes**
  - Material eletrônico
  - Reuniões UPAs
  - Discussões entre as equipes
- ✓ **Feedback individual/equipe**
- ✓ **Planejamento e acompanhamento de ações conjuntas e locais**
- ✓ **Aprimoramento das Diretrizes Assistenciais de Urgência e Emergência**

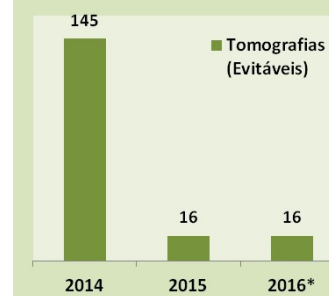




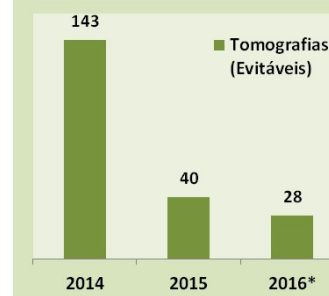
## REDUÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE TOMOGRAFIAS NAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO EINSTEIN



### DORSOLOMBOCIATALGIA



### RINOSSINUSITE



\* (ref. ago/16)

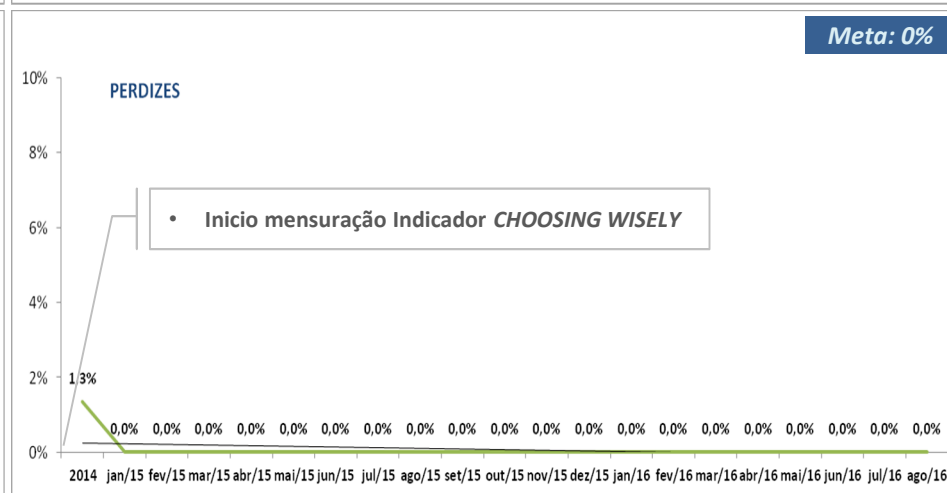
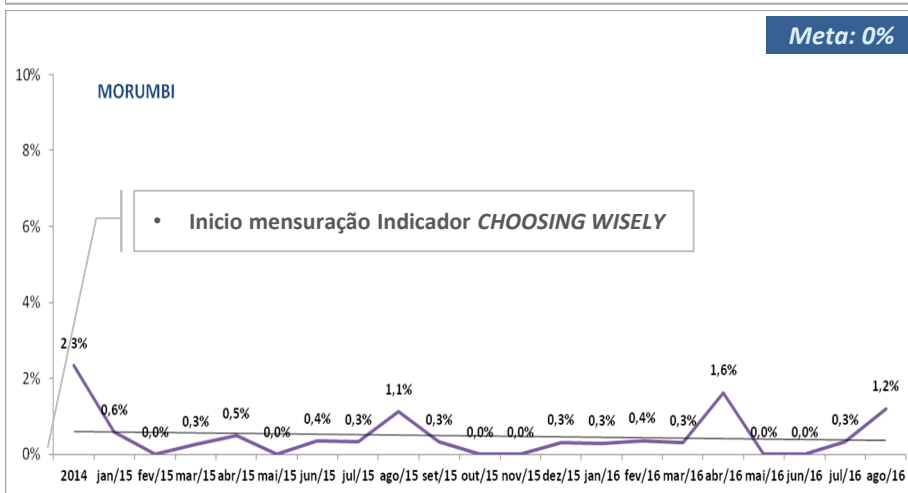
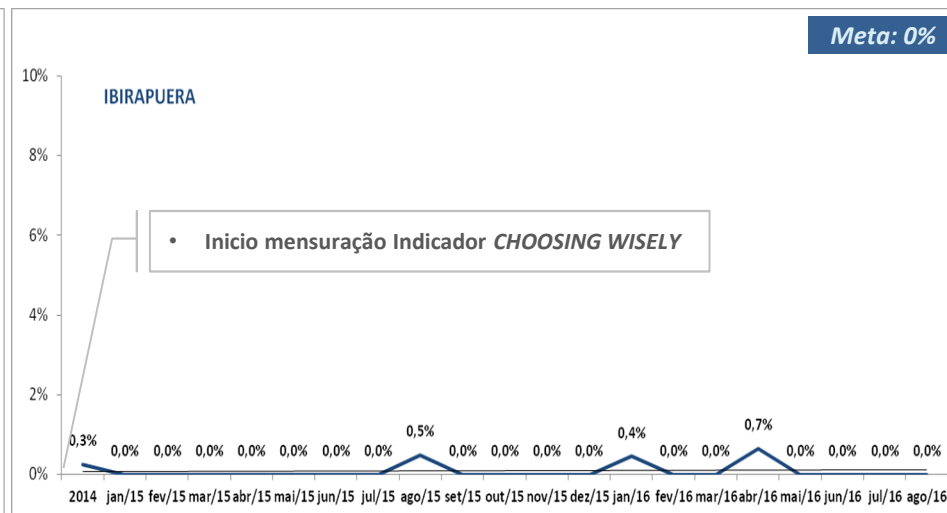
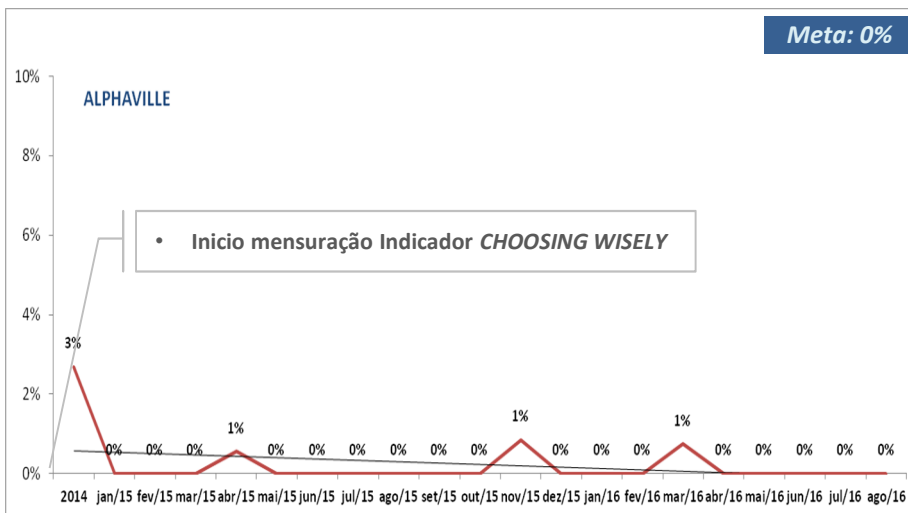
DORSOLOMBOCIATALGIA	Dif. % 2014/2015
Tomografias sem indicação	-89,0%
Casos de dorsolombociatalgia	+20,2%
Impacto na redução de solicitações de tomografias entre 2014/2015	-90,82%

RINOSSINUSITES	Dif. % 2014/2015
Tomografias sem indicação	-72,0%
Casos de rinoossinuite	+23,3%
Impacto na redução de solicitações de tomografias entre 2014/2015	-77,32%



# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

✓ % DE SOLICITAÇÃO DE TOMOGRAFIAS NAS DORSO-LOMBOCIATALGIAS:

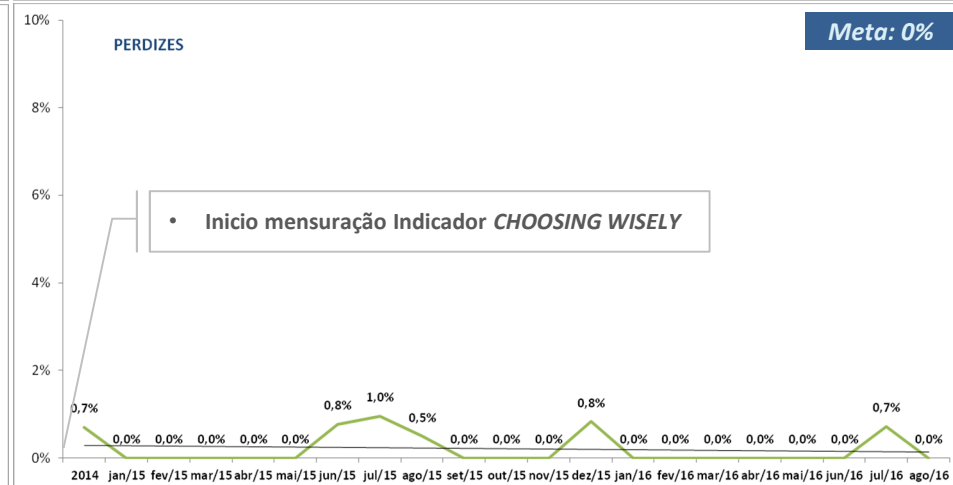
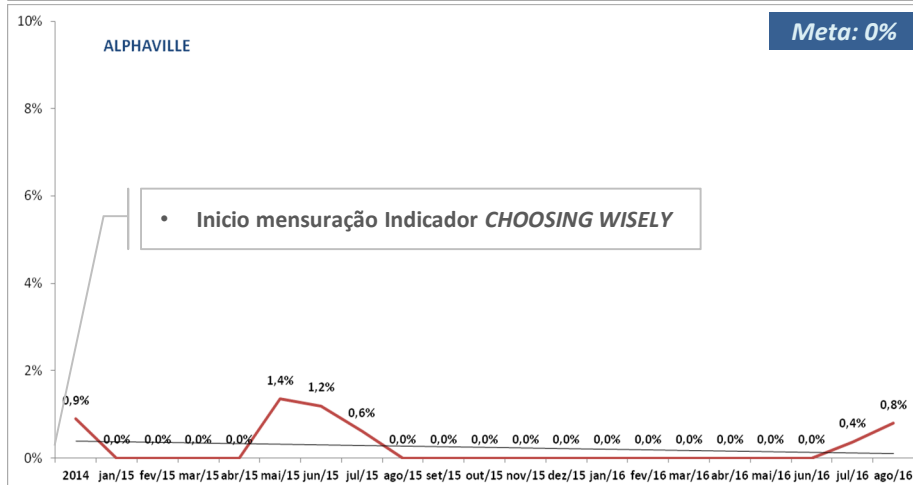
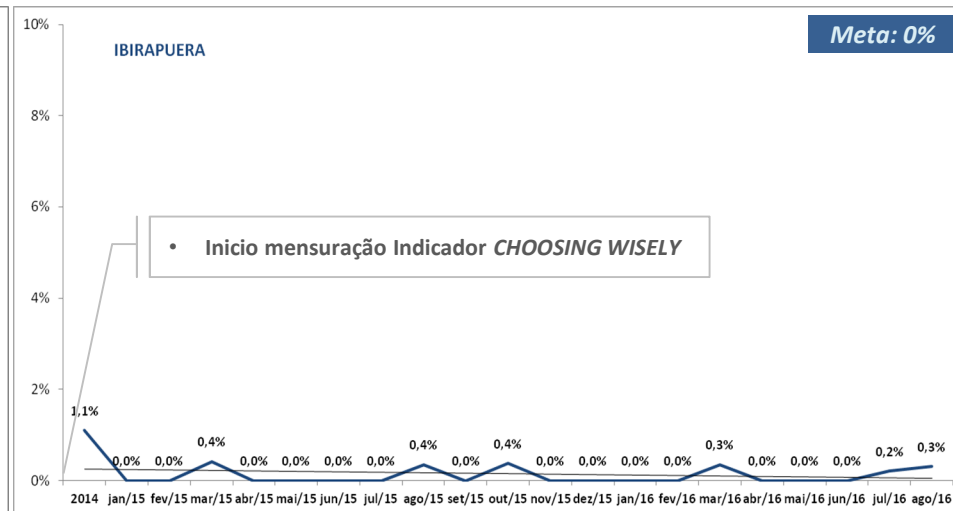
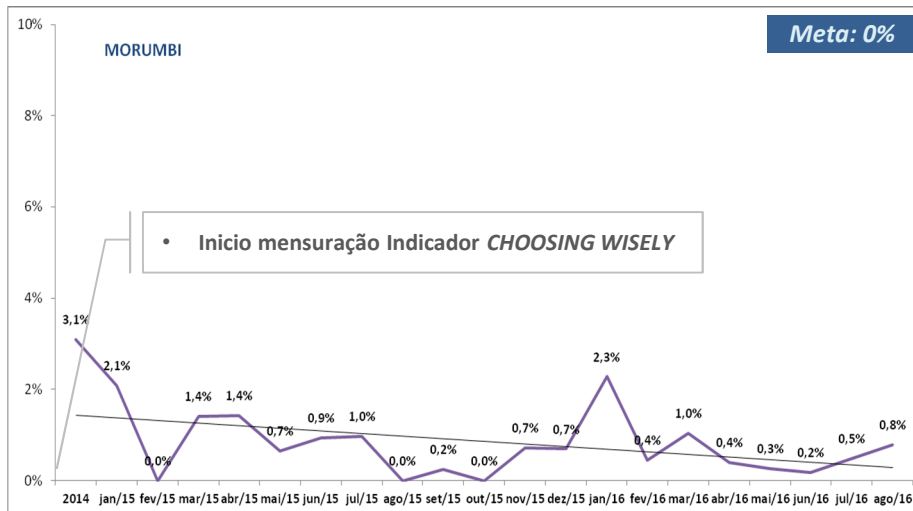


**Recomendação:** Evite exame de imagem da coluna lombar no departamento de emergência para adultos com dorso-lombociatalgia não traumática, sem déficits neurológicos graves ou sem suspeita de doença grave subjacente.



# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

✓ % DE SOLICITAÇÃO DE TOMOGRAFIAS DE SEIOS DA FACE PARA RINOSSINUSITE AGUDA NÃO COMPLICADA:

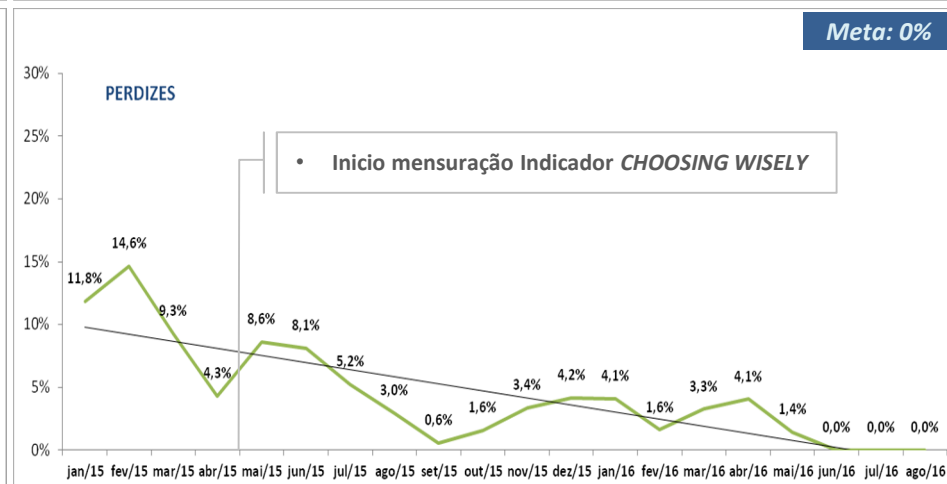
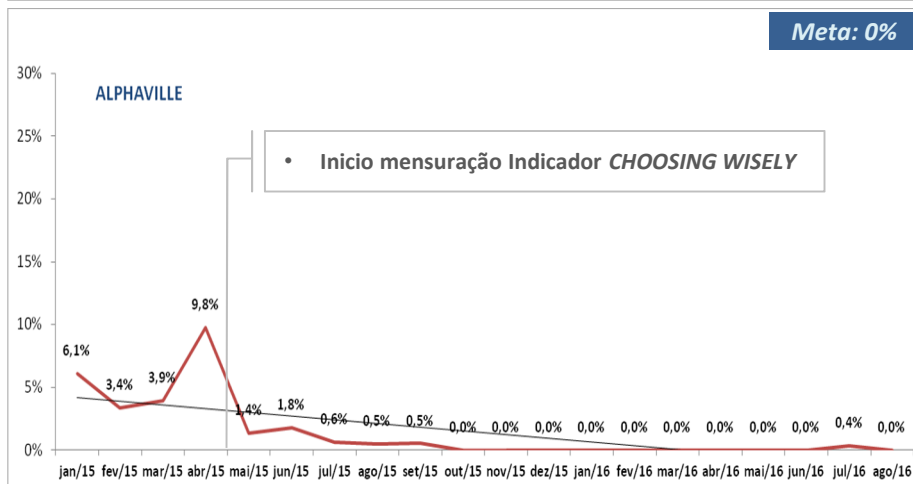
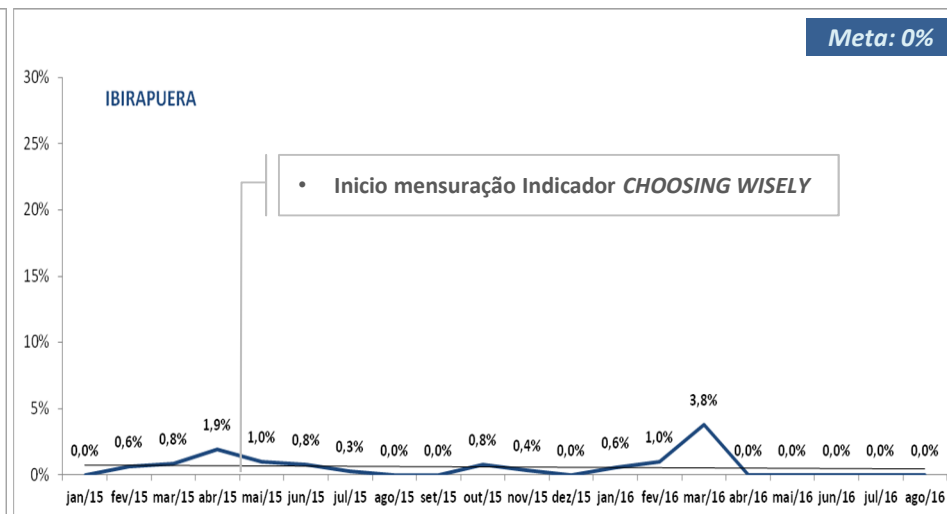
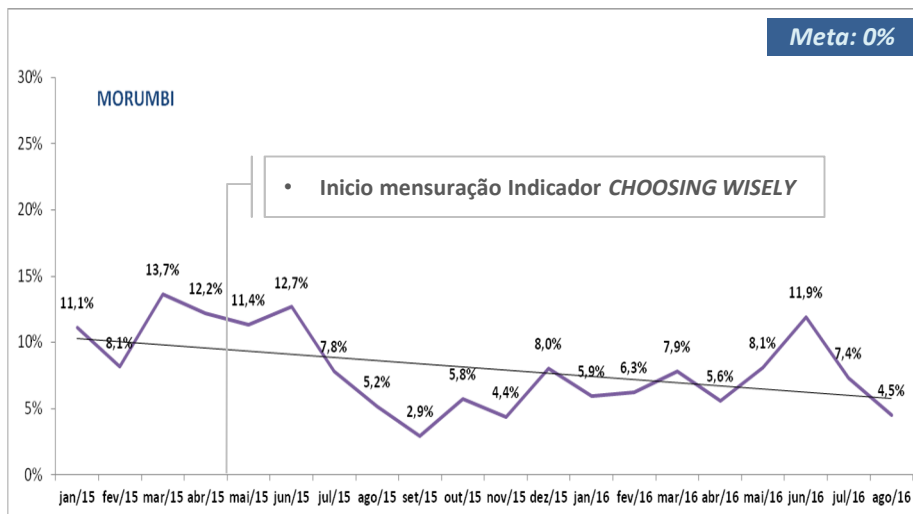


**Recomendação:** Não solicite imagens radiográficas ou tomográficas para pacientes que preencham critérios diagnósticos para **rinossinusite aguda não complicada**



# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

## ✓ % DE SOLICITAÇÃO DE RADIOGRAFIAS DE SEIOS DA FACE



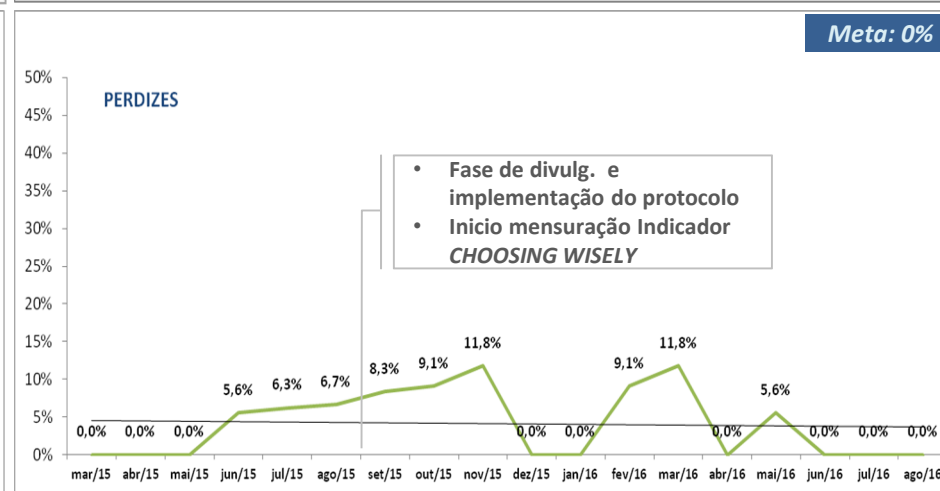
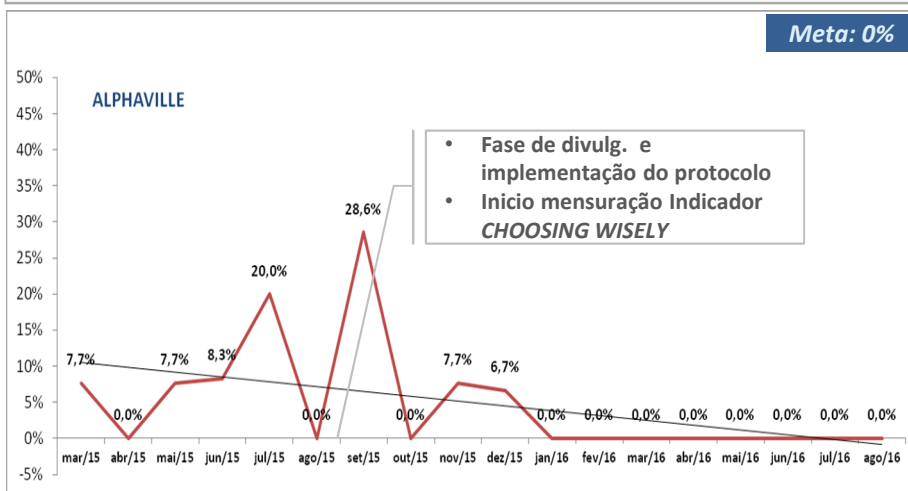
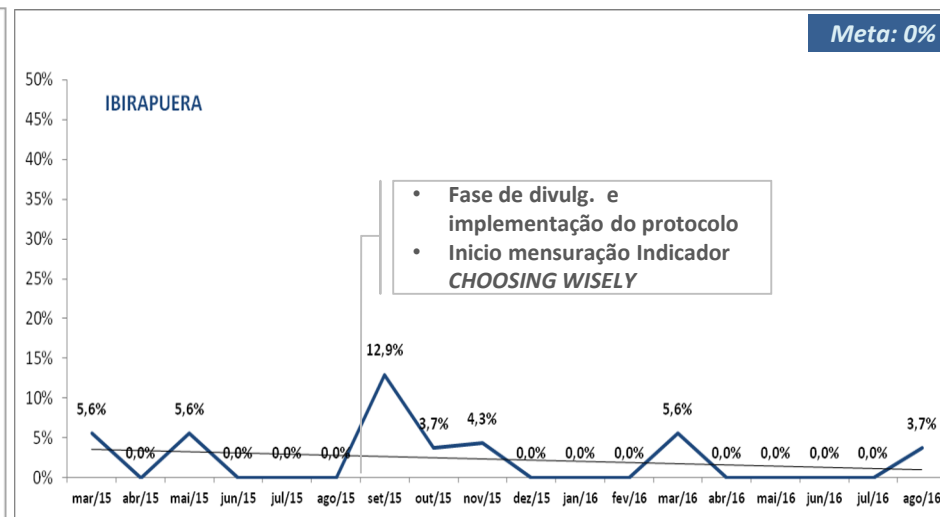
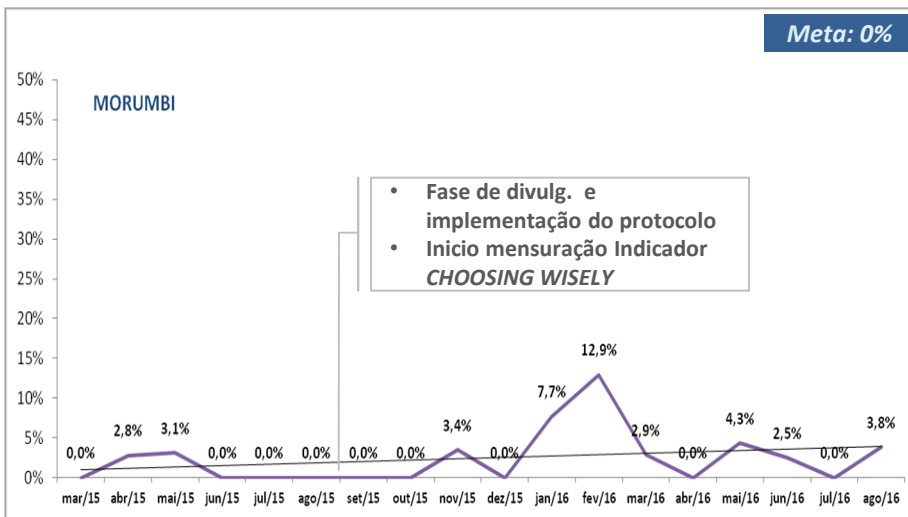
**Recomendação:** Não solicite imagens radiográficas ou tomográficas para pacientes que preencham critérios diagnósticos para **rinossinusite aguda não complicada**



# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO



## % TOMOGRAFIAS EM CRIANÇAS MENORES DE 2 ANOS COM TCE DE BAIXO RISCO

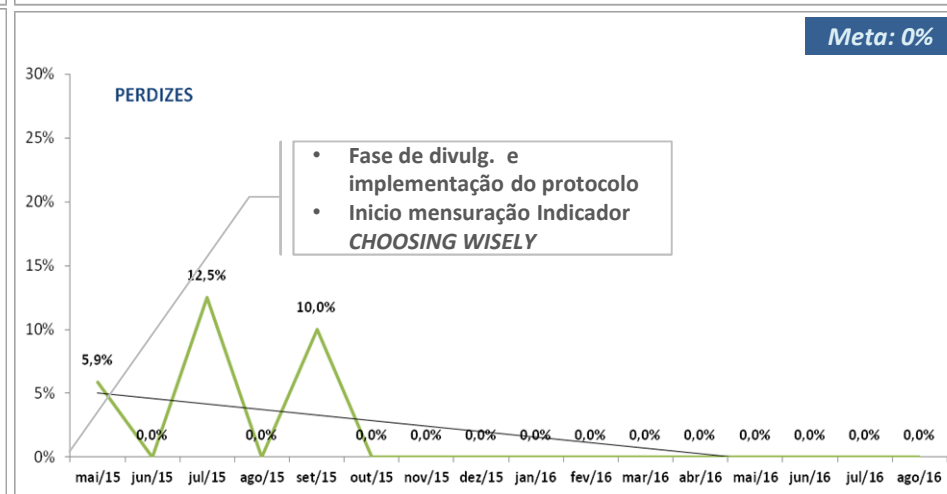
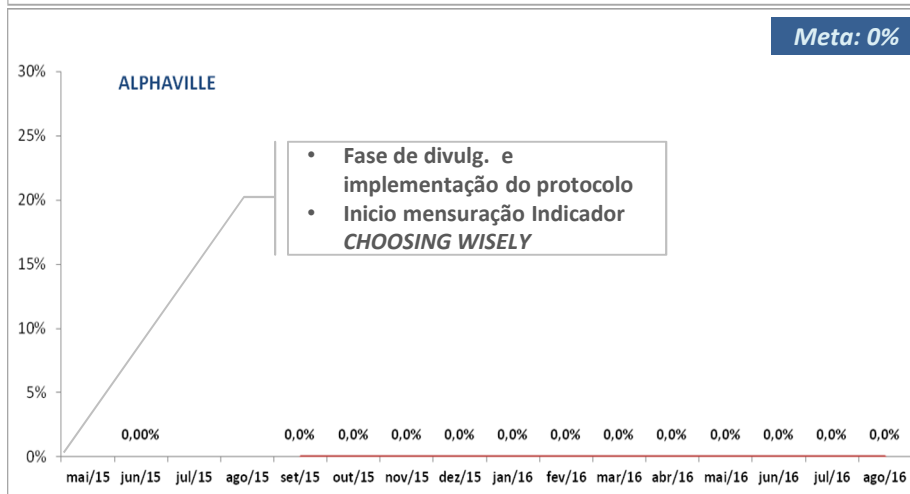
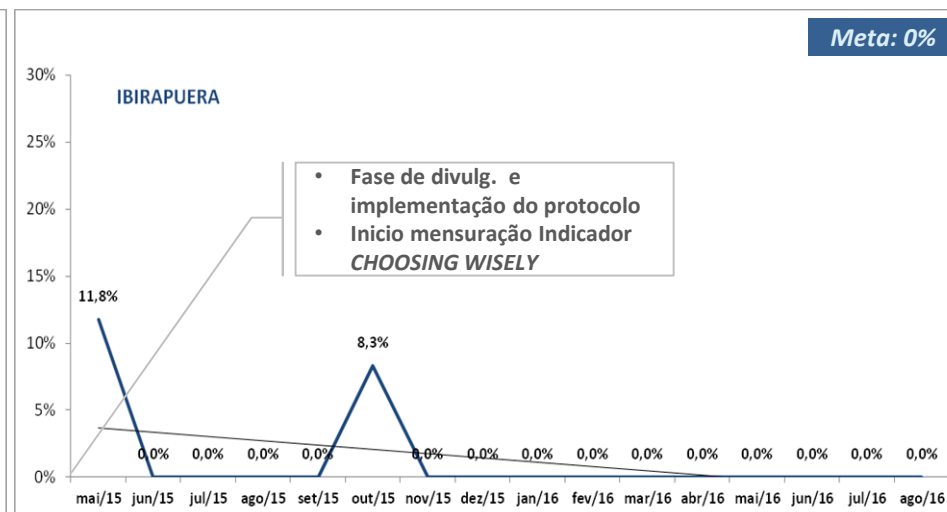
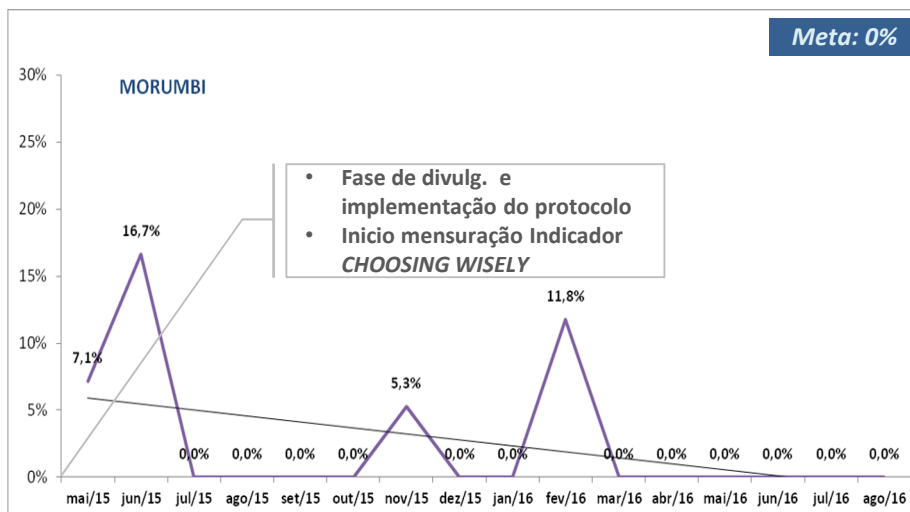


**Recomendação:** Evite tomografia computadorizada (TC) de crânio em pacientes com trauma craniano leve classificados como baixo risco.



# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

## ✓ % DE SOLICITAÇÃO DE TOMOGRAFIAS DE ABDOME TOTAL

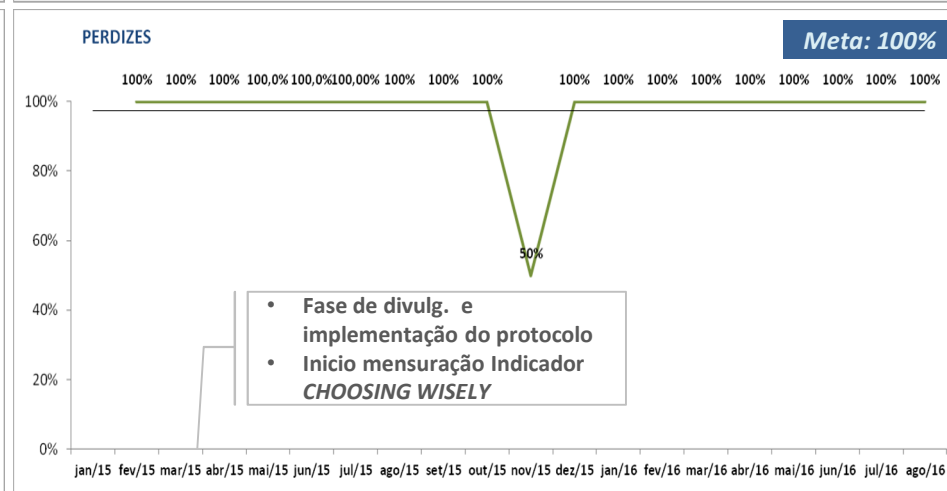
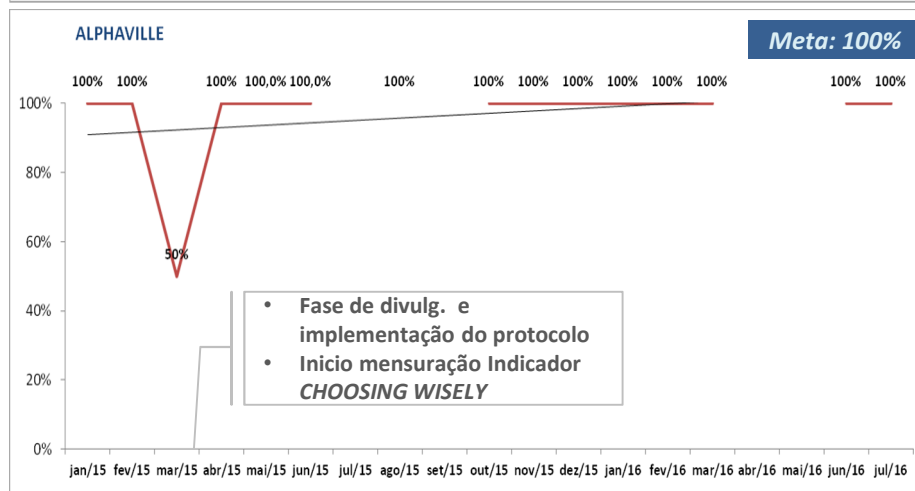
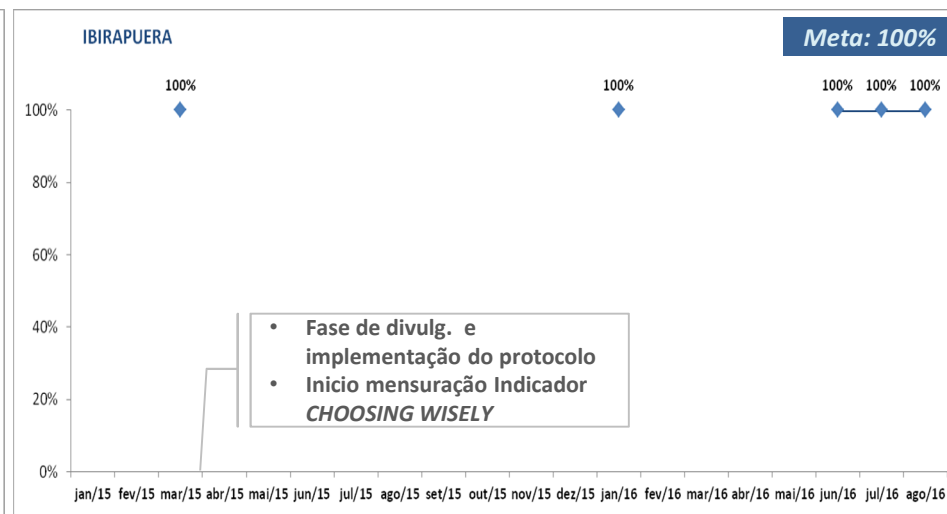
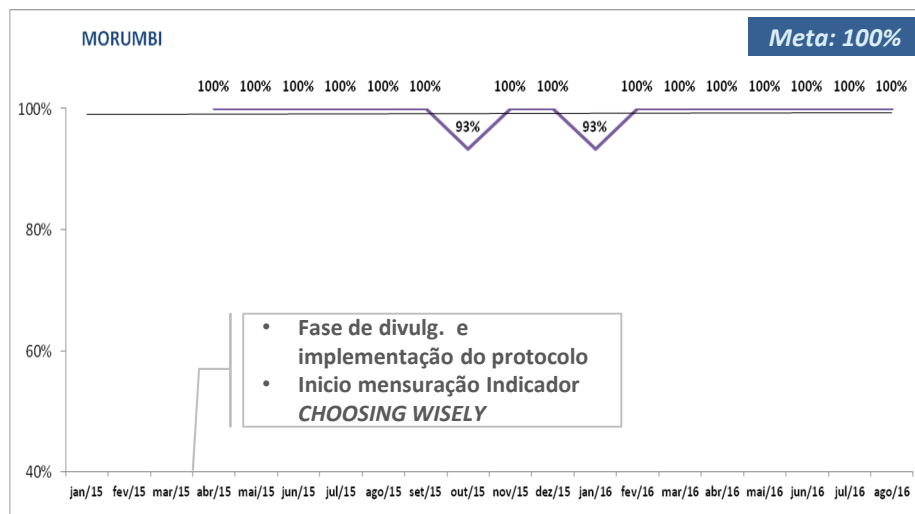


**Recomendação:** Evite tomografia do abdômen total no departamento de emergência em pacientes com história conhecida de cálculos renais ou ureterolitíase, apresentando sintomas consistentes de cólica renal não complicada.



# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

## ✓ TAXA DE INDICAÇÃO ADEQUADA DE ANGIO-CORONÁRIO-TOMOGRAFIA

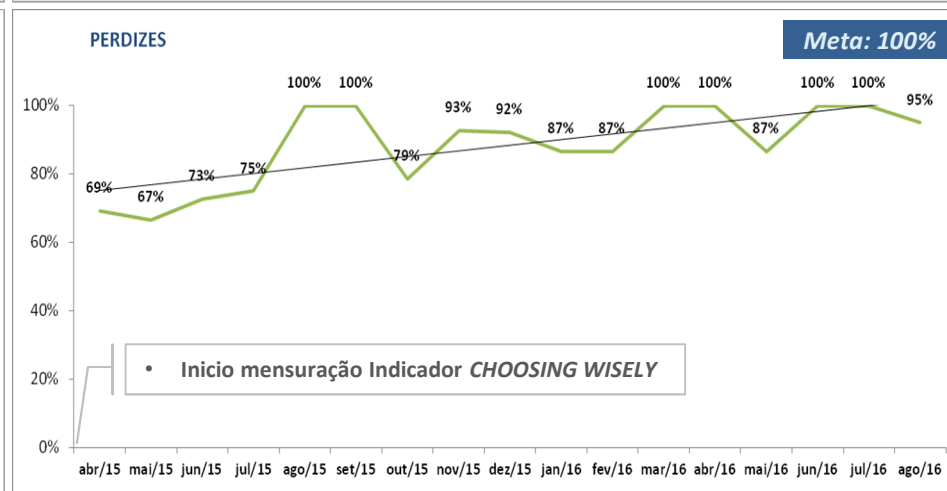
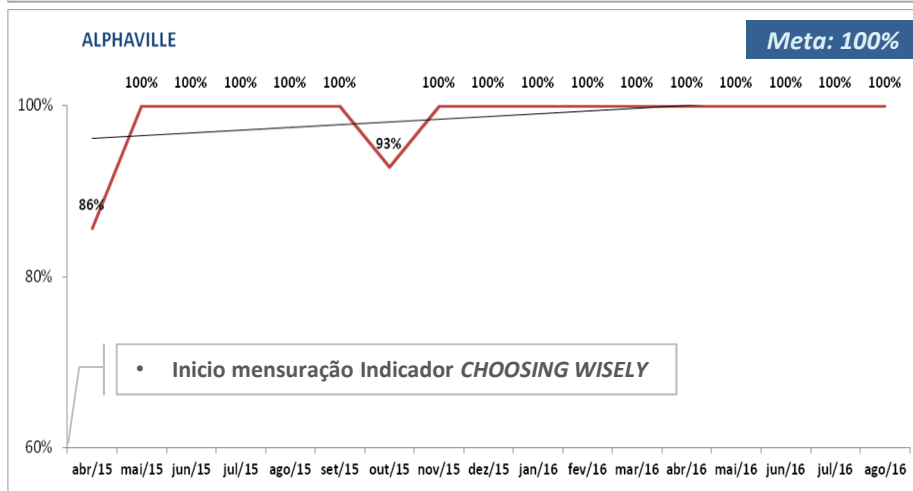
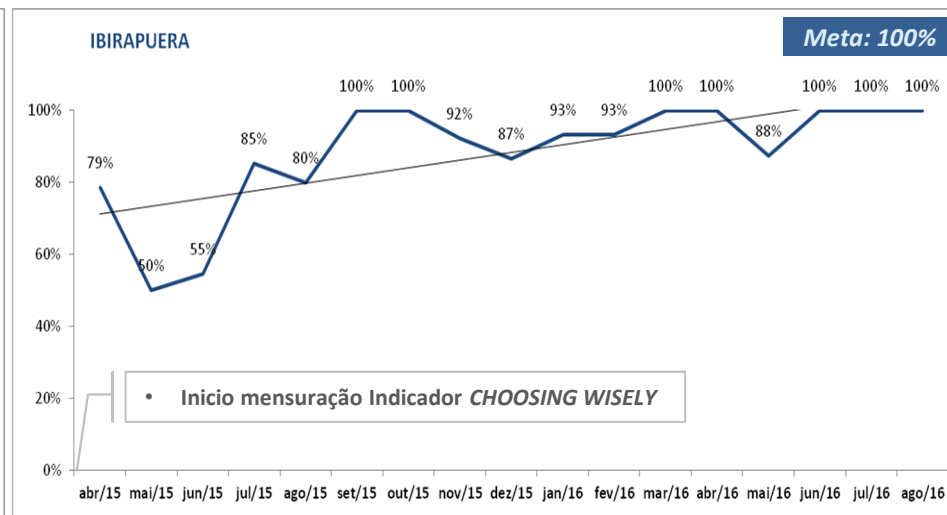
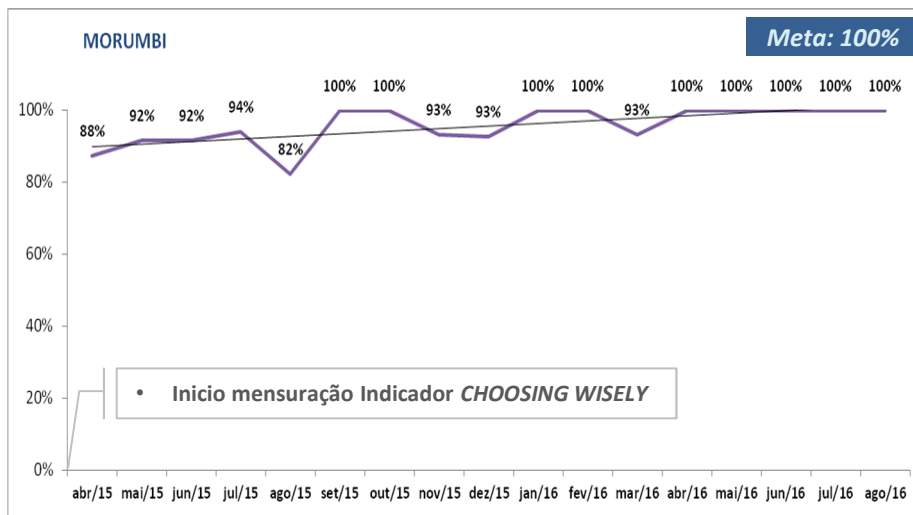


**Recomendação:** Não solicite angiotomografia coronariana para pacientes com dor torácica aguda estratificados como sendo de alto risco no departamento de emergência



# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

## ✓ % DE NÃO PRESCRIÇÃO DE ANTIGRIPAIS E /OU ANTITUSSÍGENOS



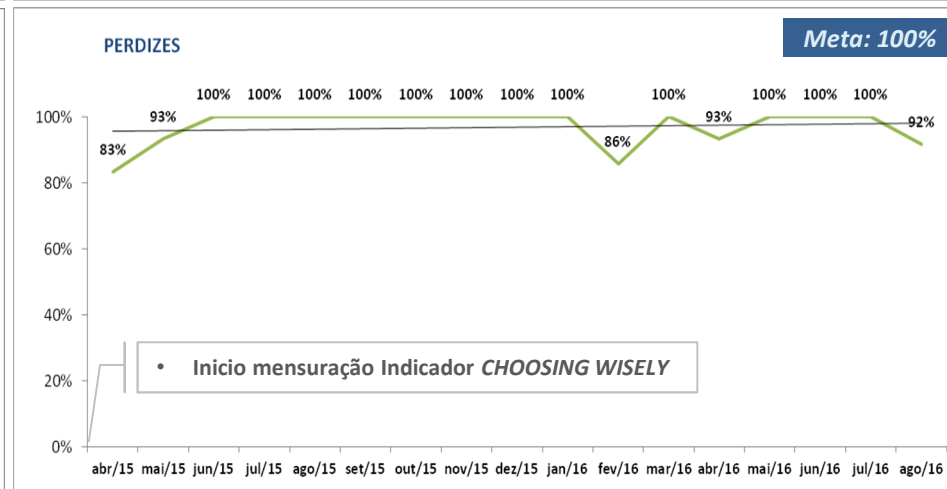
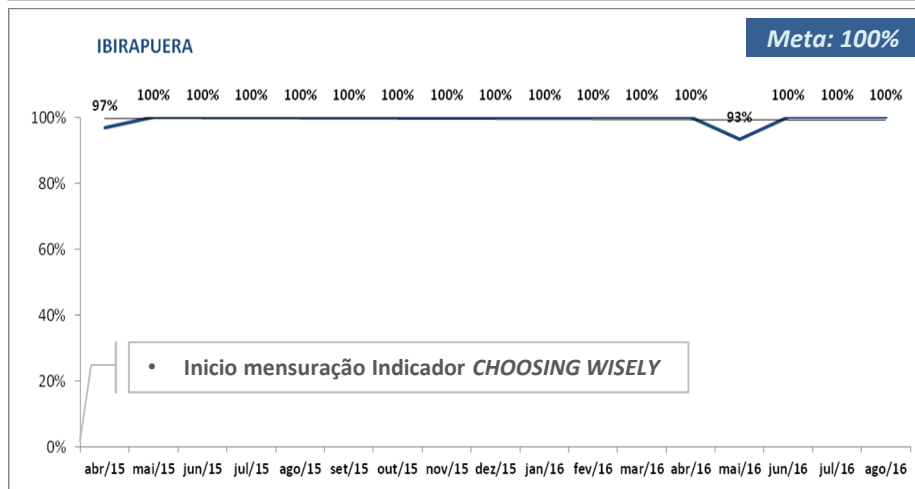
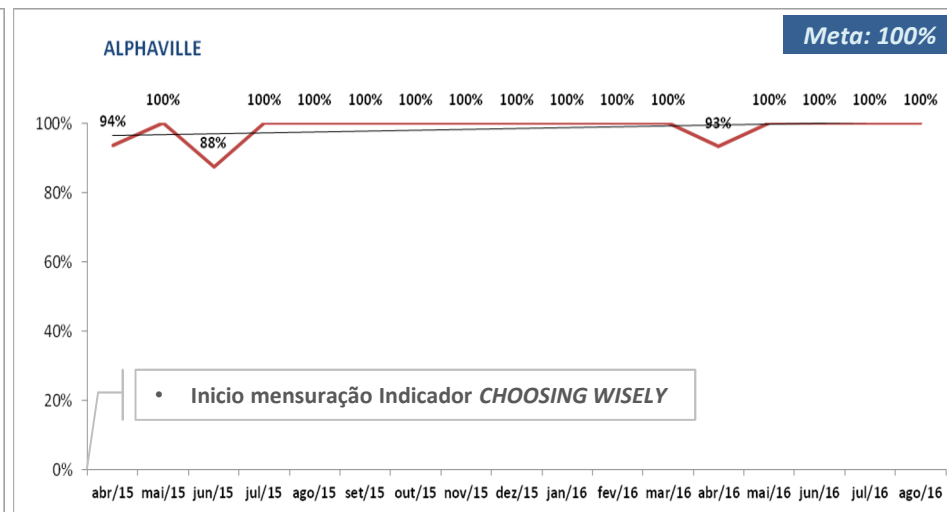
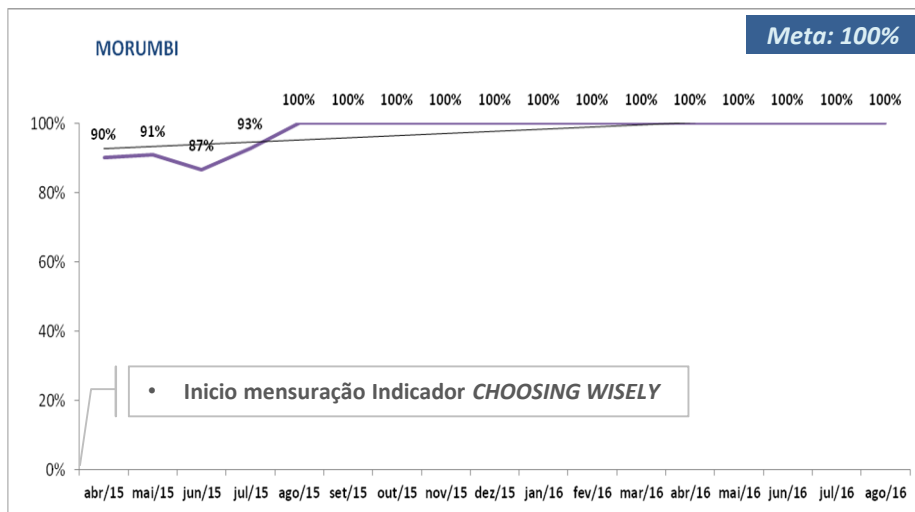
**Recomendação:** Evite prescrever medicamentos para **tosse e resfriado**. Pesquisas mostram que estes produtos oferecem poucos benefícios para as crianças e podem ter efeitos colaterais potencialmente graves.

\*Análise amostral (IC 95%/ EA 5%)



# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

## ✓ % DE NÃO PRESCRIÇÃO DE CORTICOIDES EM MENORES DE 2 ANOS

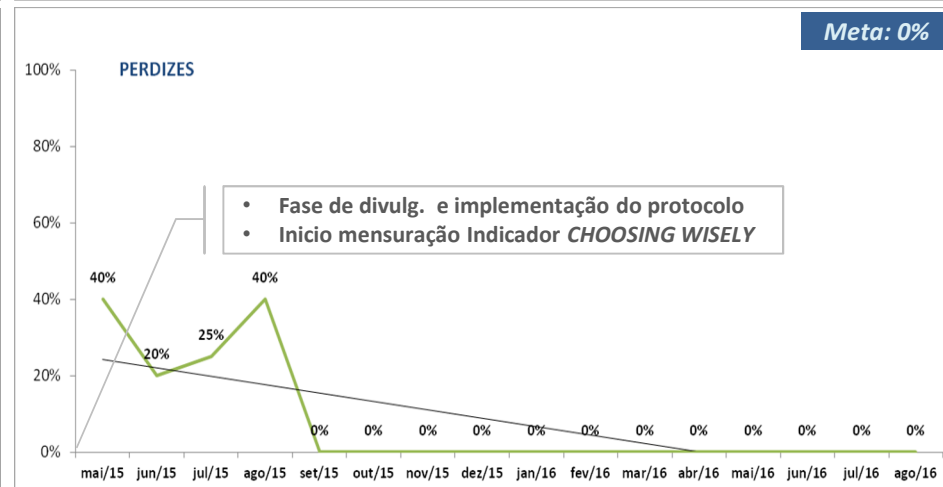
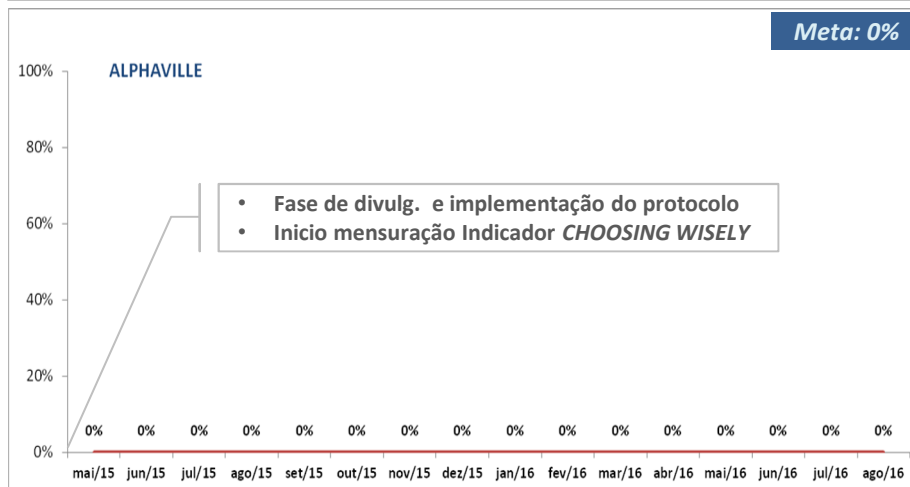
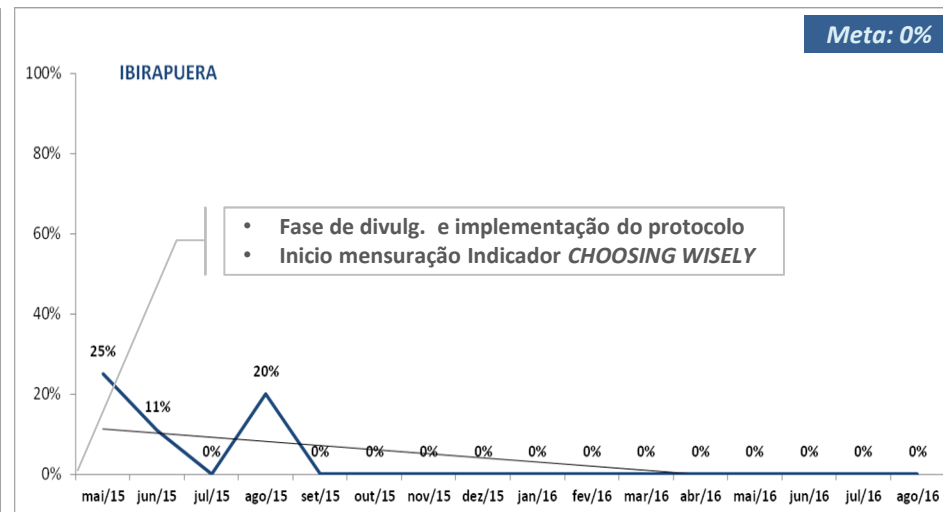
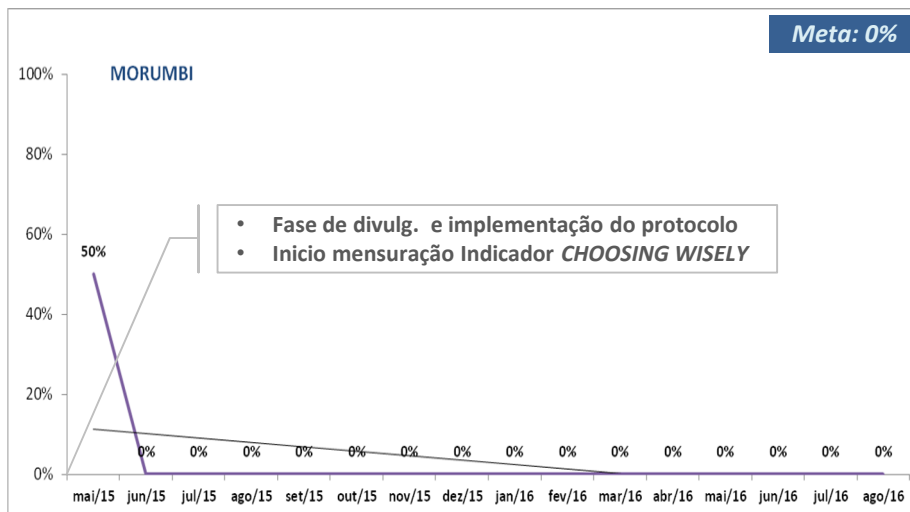


**Recomendação:** Não utilizar corticosteróides sistêmicos em crianças menores de 2 anos de idade com infecção do trato respiratório inferior não complicada. As Diretrizes vigentes recomendam que corticosteroides não devem ser empregados rotineiramente no tratamento da **bronquiolite**.



# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

## ✓ % DE SOLICITAÇÃO DE TOMOGRAFIA DE CRÂNIO EM PACIENTES SEM SINAIS DE ALERTA



**Recomendação:** Não solicite exames de imagem para **cefaleias** sem sinais de complicações.

\*(Protocolo de cefaleia em crianças e adolescentes)

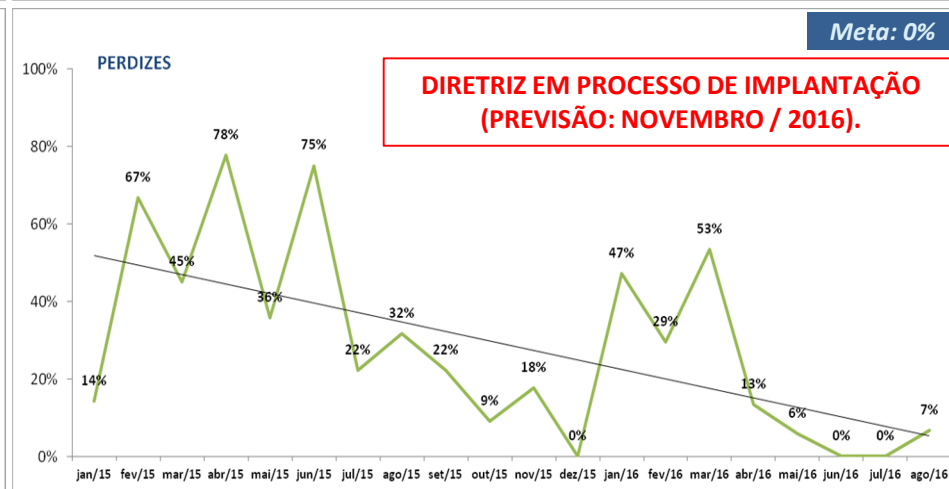
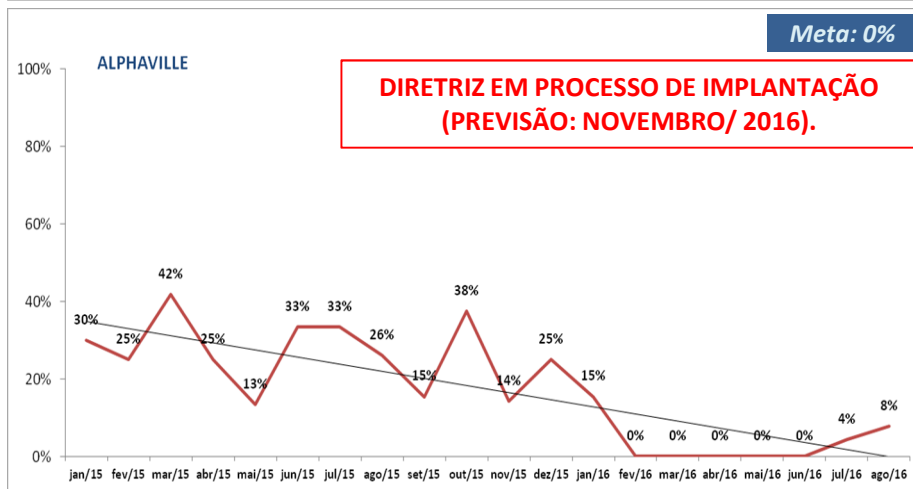
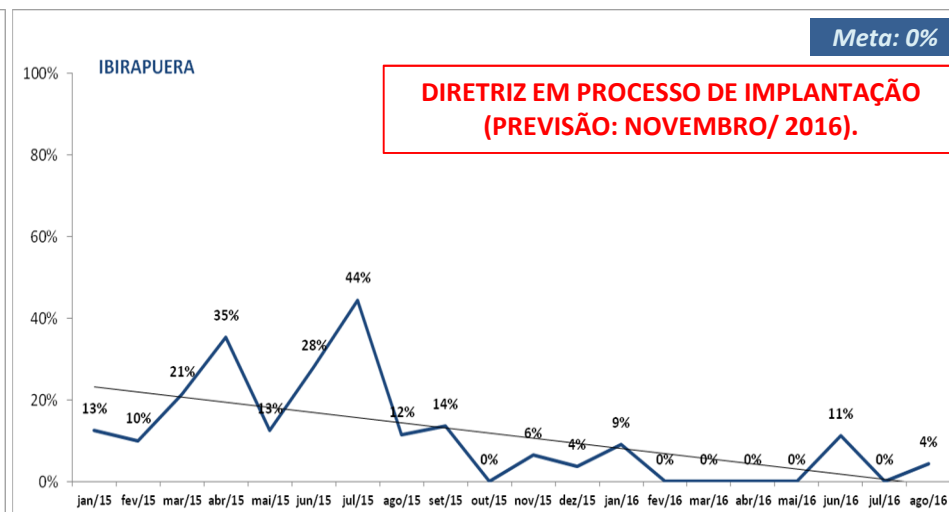
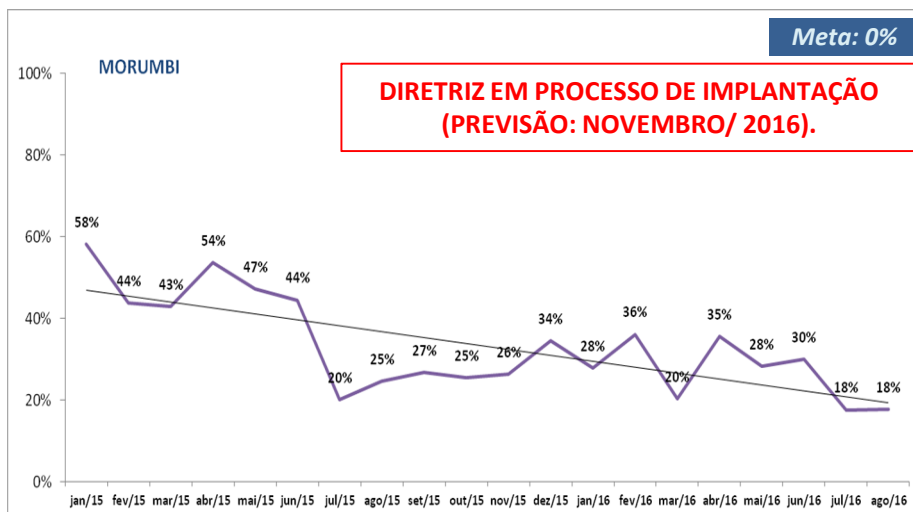


# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO



TAXA DE UTILIZAÇÃO DE CKMB E MIOGLOBINA EM PACIENTES QUE SERIARAM TROPONINA

Parceria com  
Programa de  
Cardiologia



**Recomendação:** Não utilize mioglobina e/ou CKMB no diagnóstico inicial de infarto agudo do miocárdio (IAM). Ao invés disso, utilize a troponina I ou T.



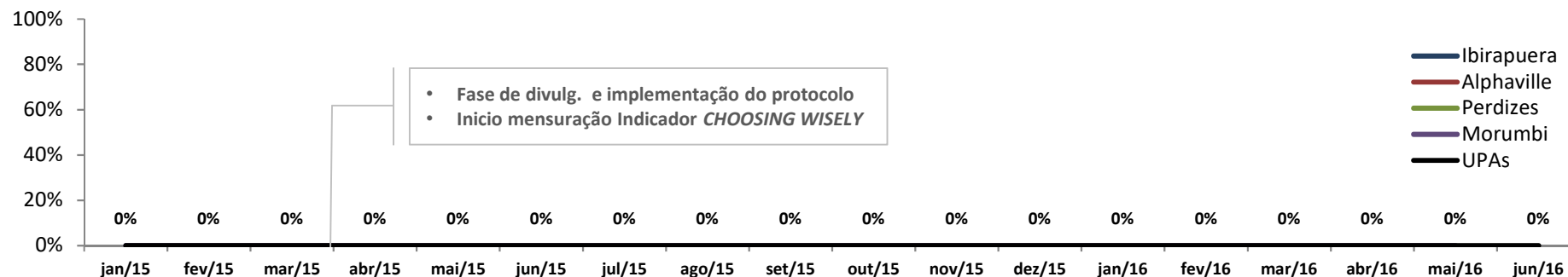
# DESEMPENHO DAS UNIDADES DE PRONTO ATENDIMENTO

✓ % REALIZAÇÃO DE ANGIO TOMOGRAFIA - PROTOCOLO TEP COM D-DÍMERO NEGATIVO

100% DE ADEÇÃO  
DESDE JAN/2015

(TRANSIÇÃO PARA AUDITORIAS TRIMESTRAIS)

Meta: 0%



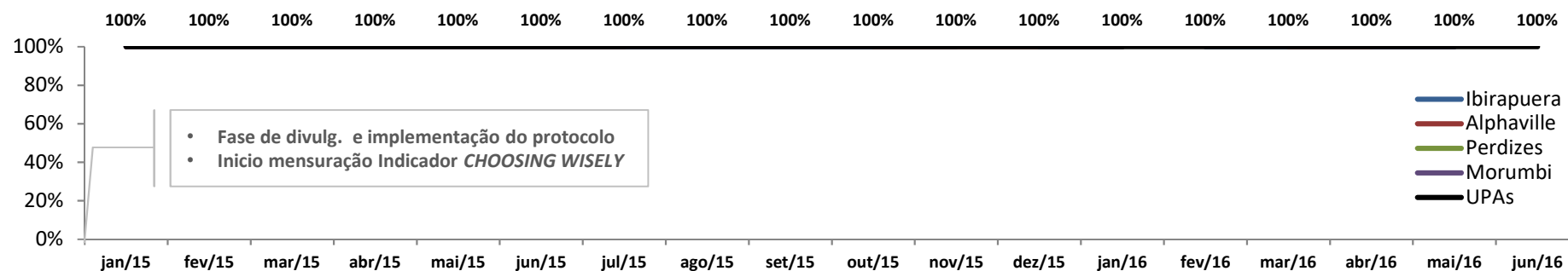
**Recomendação:** Evite angiotomografia pulmonar em pacientes com baixa probabilidade pré-teste de embolia pulmonar e/ou dímero-D negativo.

✓ TAXA DE ADMINISTRAÇÃO DE ADRENALINA NA UPAS

100% DE ADEÇÃO  
DESDE JAN/2015

(TRANSIÇÃO PARA AUDITORIAS TRIMESTRAIS)

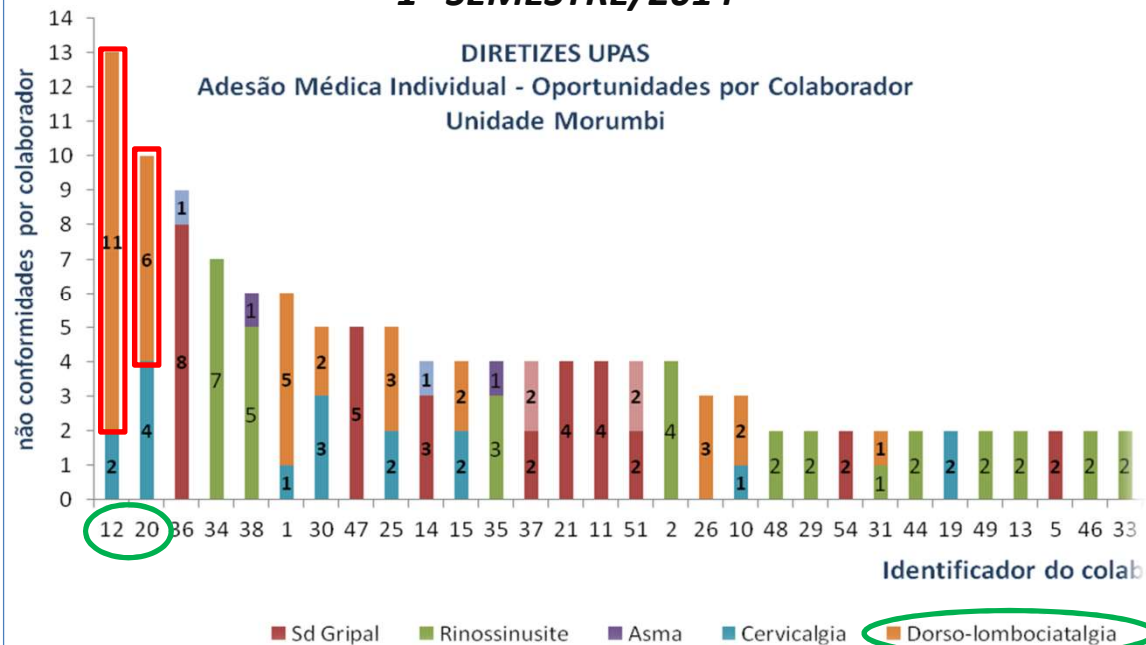
Meta: 100%



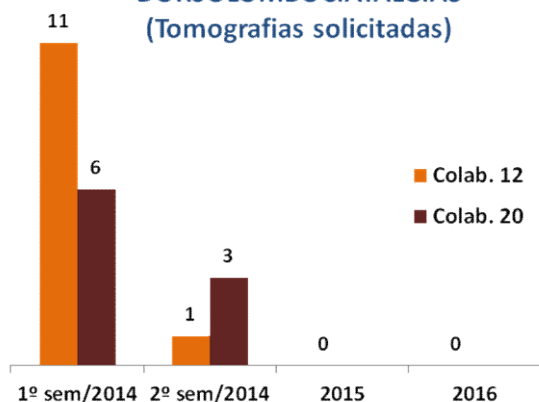
**Recomendação:** Não utilize anti-histamínicos como tratamento de primeira linha em reações alérgicas graves. A adrenalina é o tratamento de escolha para **anafilaxia**.



## 1º SEMESTRE/2014



### DORSOLOMBOCIATALGIAS (Tomografias solicitadas)



**Colaboradores 12 e 20 receberam 1º feedback em 22/07/2014**  
(análise de seus casos, discussão técnica com coordenador de especialidade)

**ÍNDICE DE DESEMPENHO** Unidades de Pronto Atendimento Einstein

**DOMÍNIO CHOSING WISELY:**  
12 indicadores avaliados

- ✓ **Análise mensal de resultados**
- ✓ **Divulgação às equipes**
  - Material eletrônico
  - Reuniões UPAS
  - Discussões entre as equipes
- ✓ **Feedback individual/equipe**
- ✓ **Planejamento e acompanhamento de ações conjuntas e locais**
- ✓ **Aprimoramento das Diretrizes Assistenciais de Urgência e Emergência**





# ***Fluxo do Paciente***

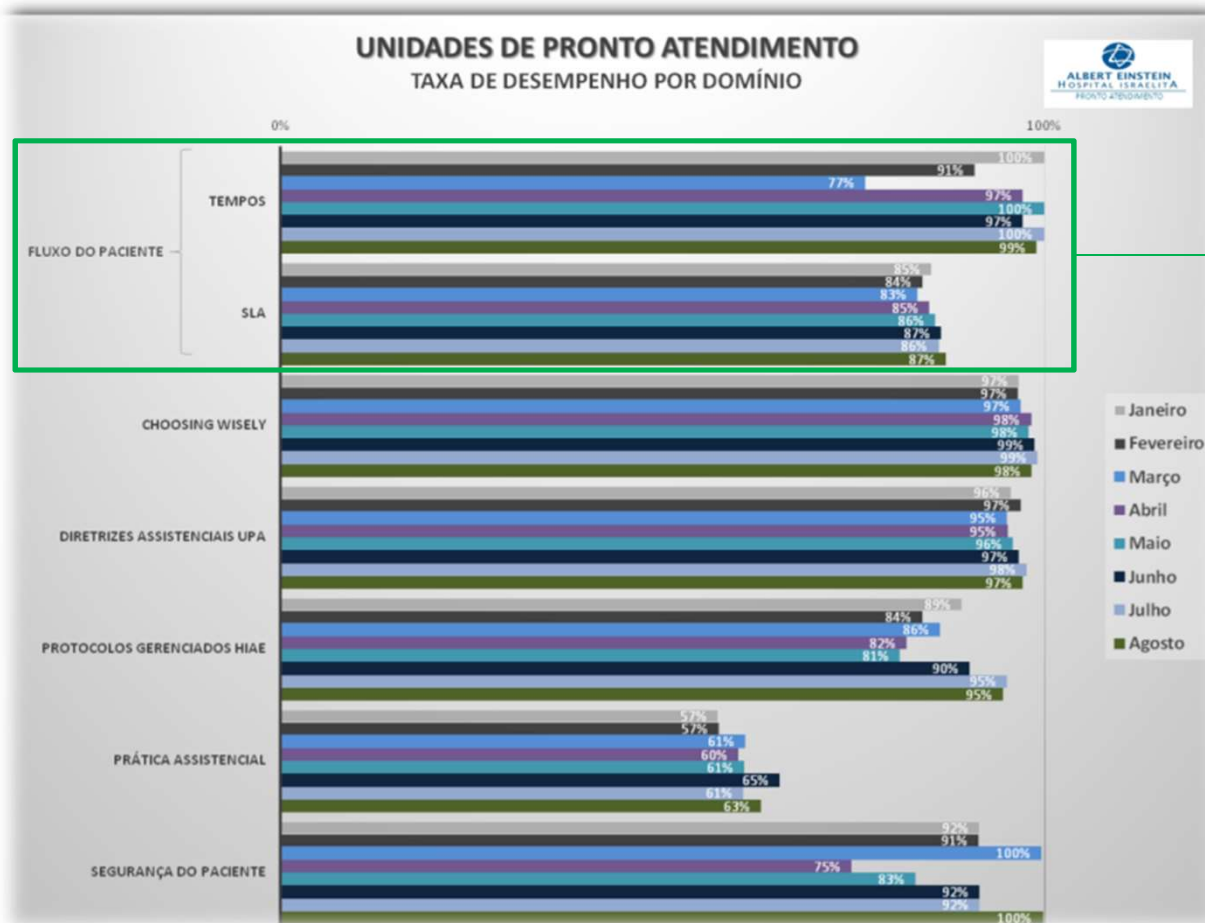


**ALBERT EINSTEIN**  
**HOSPITAL ISRAELITA**  
PRONTO ATENDIMENTO





# ACOMPANHANDO RESULTADOS: FLUXO DO PACIENTE



**DOMÍNIO FLUXO DO PACIENTE:**  
7 indicadores avaliados

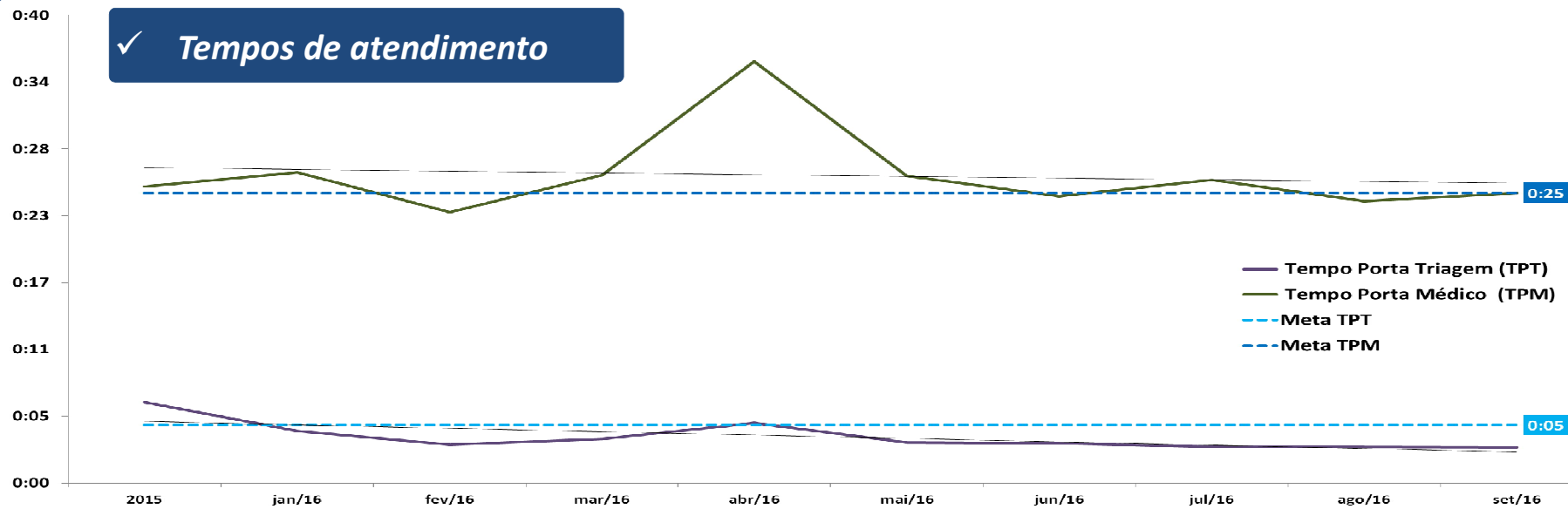
Análise de:

- ✓ Volumes e tempos de atendimento,
- ✓ Níveis de serviço acordado com áreas de apoio
  - ✓ Imagem
  - ✓ Laboratório
  - ✓ Transporte

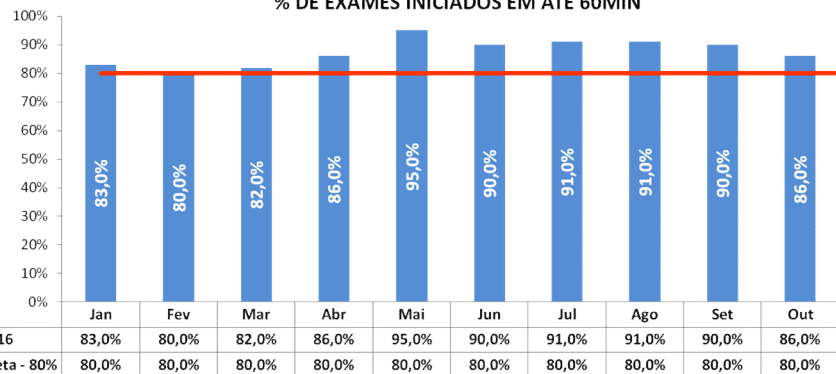


# ACOMPANHANDO RESULTADOS: FLUXO DO PACIENTE

## ✓ Tempos de atendimento

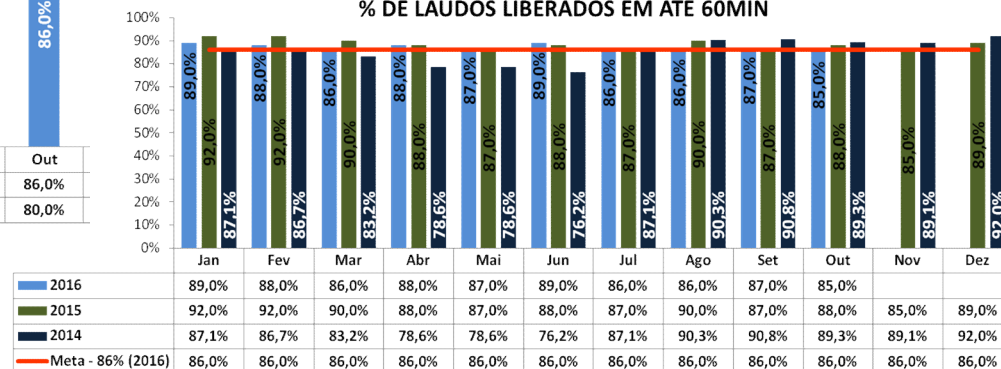


## ULTRASSOM MORUMBI % DE EXAMES INICIADOS EM ATÉ 60MIN



## ✓ SLA

## TOMOGRAFIA % DE LAUDOS LIBERADOS EM ATÉ 60MIN







***Diretrizes Assistenciais***  
***Protocolos Gerenciados***  
***UPAS-HIAE***

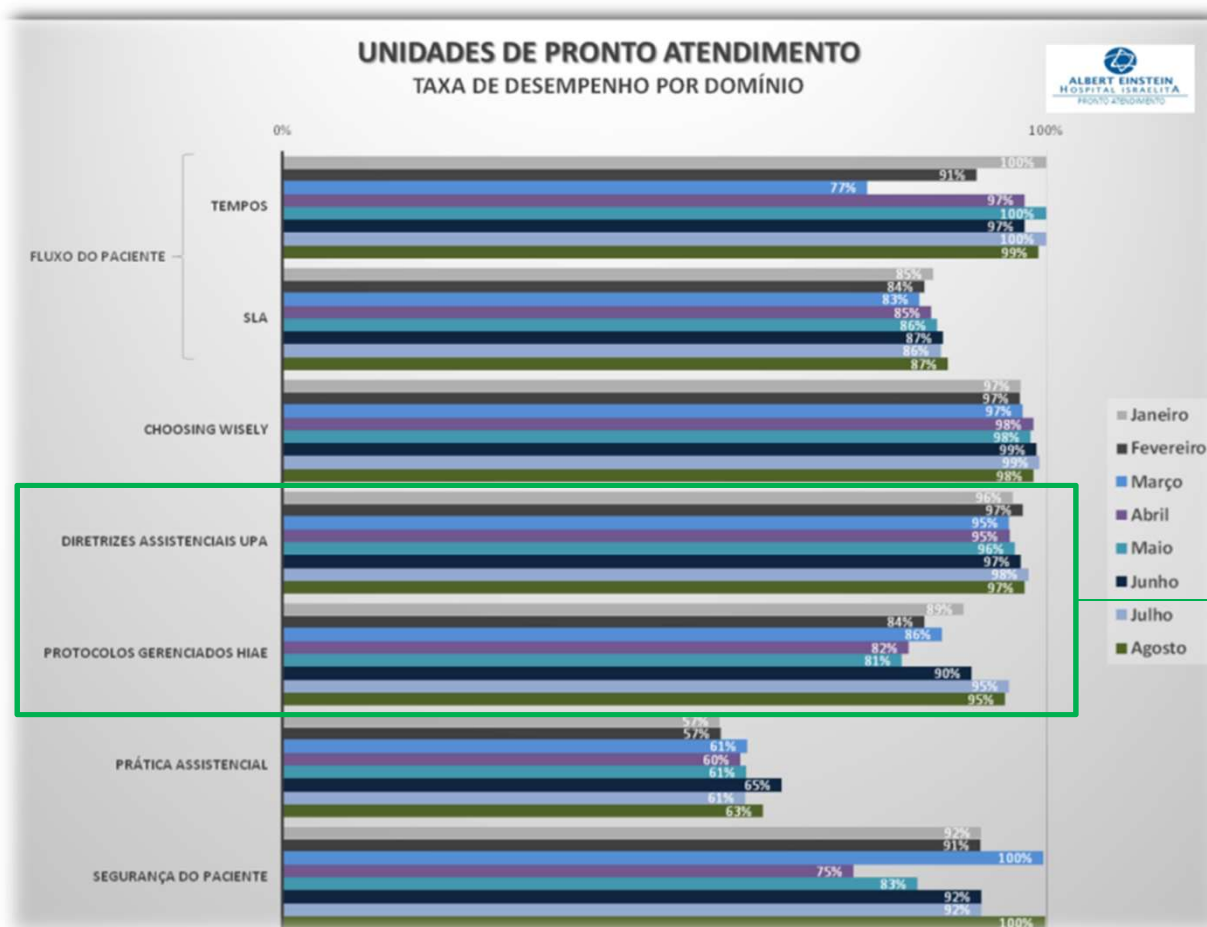


ALBERT EINSTEIN  
HOSPITAL ISRAELITA  
PRONTO ATENDIMENTO





# ACOMPANHANDO RESULTADOS: DIRETRIZES ASSISTENCIAIS - PROTOCOLOS GERENCIADOS



**ÍNDICE DE  
DESEMPENHO** Unidades  
de Pronto Atendimento Einstein

**DOMÍNIOS DIRETRIZES ASSISTENCIAIS  
- PROTOCOLOS GERENCIADOS  
UPA/HIAE**

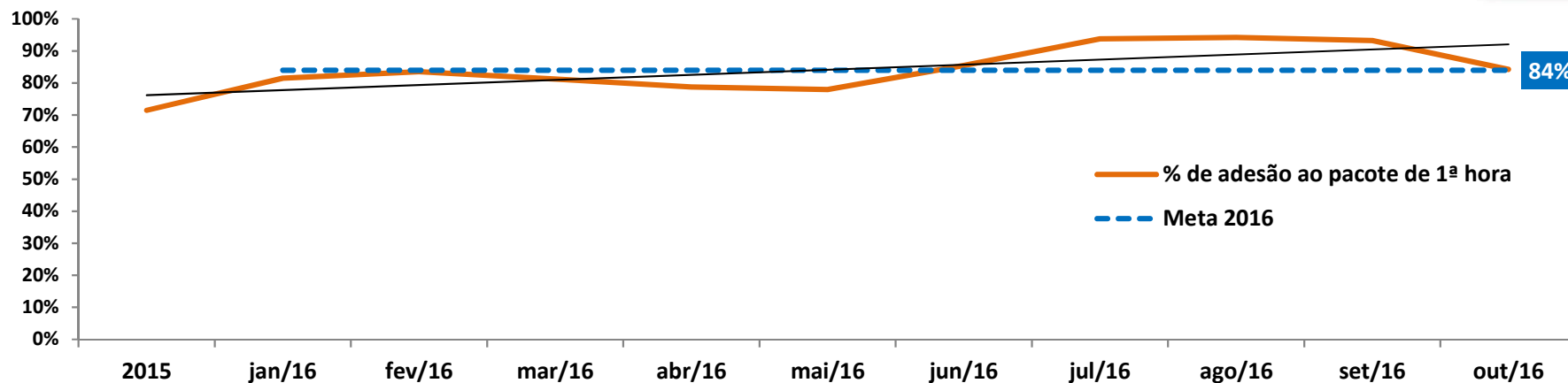
**18 indicadores avaliados**

- ✓ **Adesão a diretrizes assistenciais desenvolvidas para as Unidades de Pronto Atendimento (Atendimento Inicial)**
- ✓ **Adesão a Protocolos Gerenciados relacionados a Programas Estratégicos HIAE**



# ACOMPANHANDO RESULTADOS: DIRETRIZES ASSISTENCIAIS - PROTOCOLOS GERENCIADOS

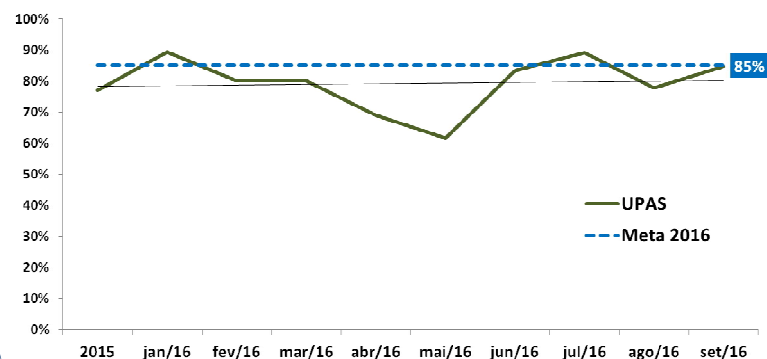
## ✓ Protocolo Seps e Choque Séptico



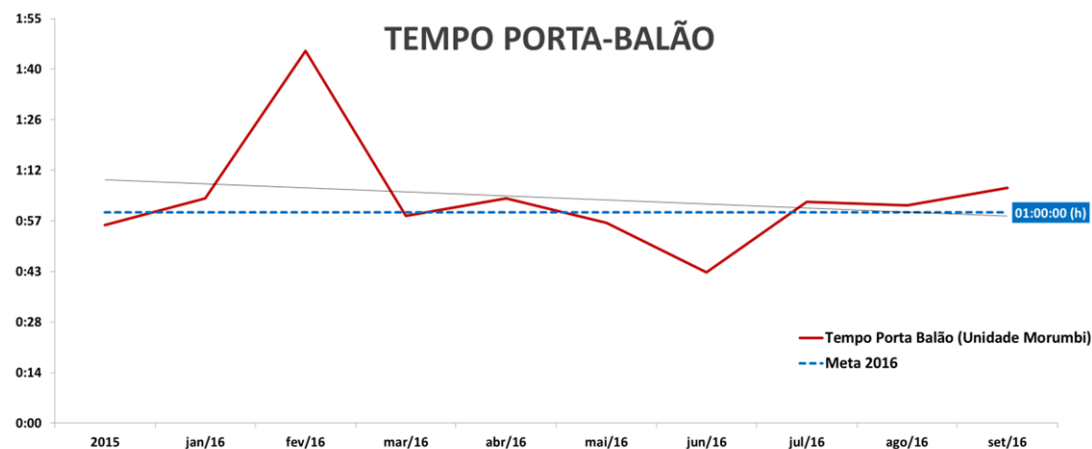
## ✓ Protocolo IAM



### % DE ELETROCARDIOGRAMAS REALIZADOS EM ATÉ 10 MIN (PORTA-ECG)



### TEMPO PORTA-BALÃO







# ***Prática Assistencial Segurança do Paciente***

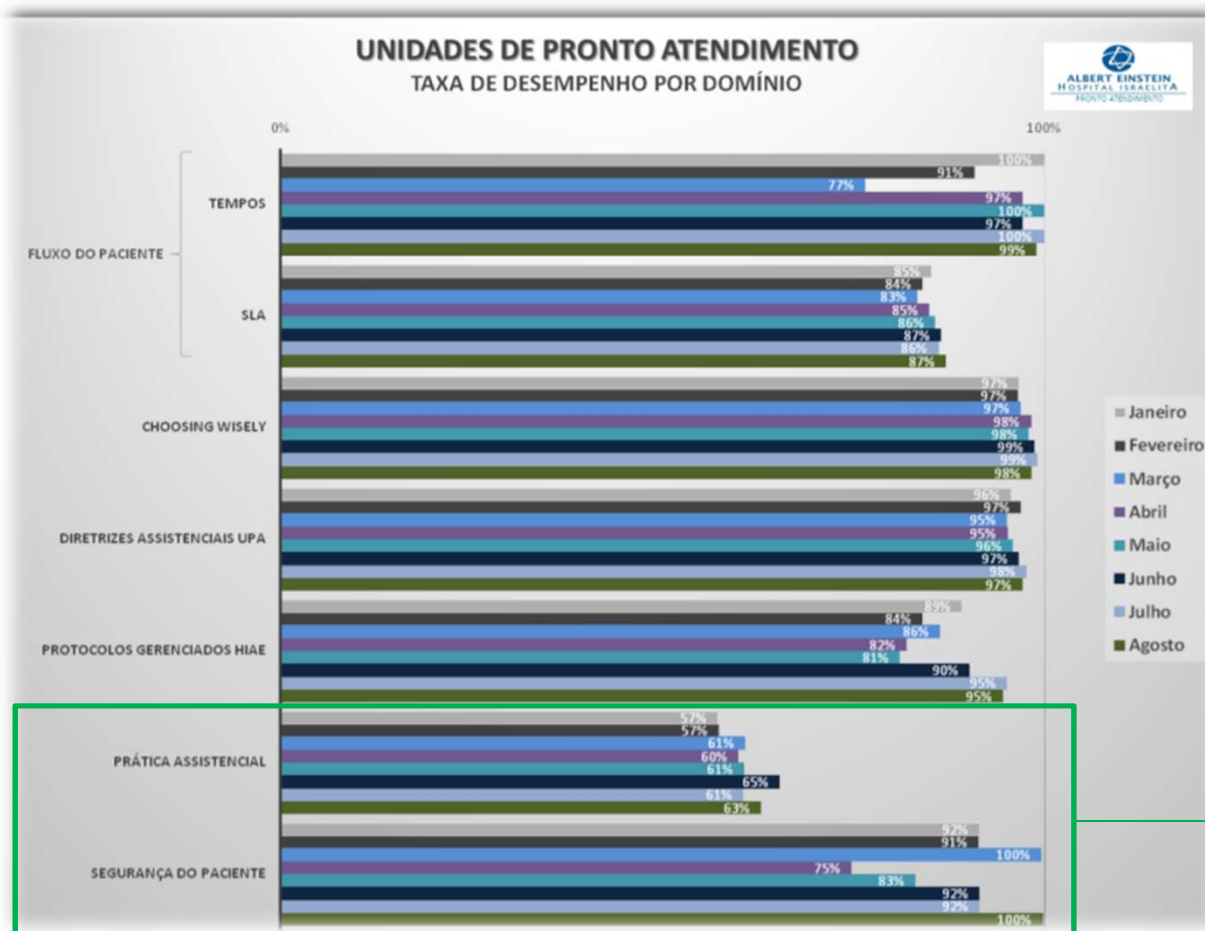


**ALBERT EINSTEIN**  
**HOSPITAL ISRAELITA**  
PRONTO ATENDIMENTO





# ACOMPANHANDO RESULTADOS: PRÁTICA ASSISTENCIAL e SEGURANÇA DO PACIENTE



**ÍNDICE DE  
DESEMPENHO** Unidades  
de Pronto Atendimento Einstein

**DOMÍNIOS: PRÁTICA ASSISTENCIAL e  
SEGURANÇA DO PACIENTE**

6 indicadores avaliados

- ✓ Análise de readmissões (falhas diagnósticas, condutas assistenciais e continuidade de cuidado)
- ✓ Registros assistenciais
- ✓ Eventos adversos
- ✓ Erros de medicação
- ✓ Evasões

Em desenvolvimento indicadores voltados à qualidade e segurança assistencial (multiprofissional) com foco em Emergência



# ACOMPANHANDO RESULTADOS: PRÁTICA ASSISTENCIAL e SEGURANÇA DO PACIENTE



## Prática Assistencial e Segurança do Paciente








Taxa de Erro de Medicação (considerando eventos de consequência D em diante)										
jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	Acum.	Meta
1,34	1,20	0,00	0,00	0,00	1,10	0,00	0,00	0,00	0,37	0,18

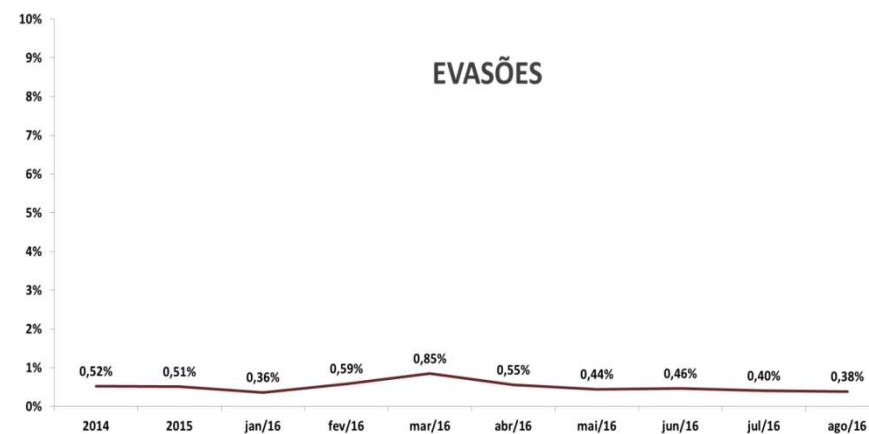
Gerenciamento  
Vigilância do  
Risco

paciente - colaborador - ambiente



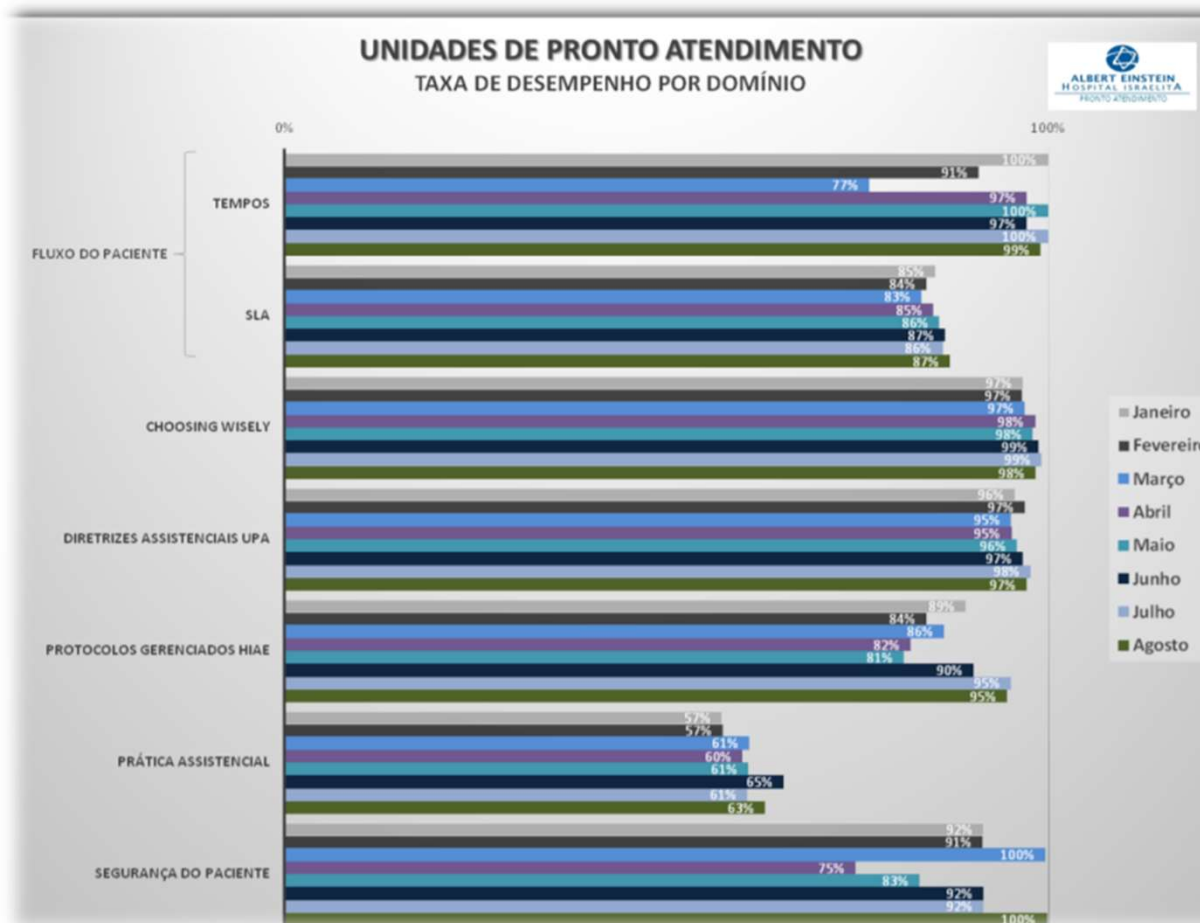
## Traduzindo resultados a equipe assistencial

SEGURANÇA DO PACIENTE		DIAS SEM EVENTOS	MAIOR INTERVALO	nº eventos em 2015	nº eventos em 2016	Tendência
Dias sem erros de medicação (categoria D em diante)	Ibirapuera	141	831	0	1	
	Alphaville	209	763	1	0	
	Perdizes	99	612	1	2	
	Morumbi	127	388	1	2	
	UPAS	99	309	3	5	





# ACOMPANHANDO RESULTADOS



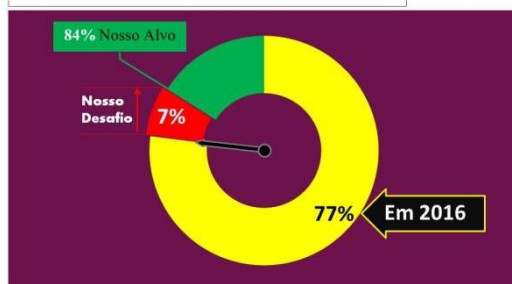
**ÍNDICE DE DESEMPENHO** Unidades de Pronto Atendimento Einstein

## NOVOS DOMÍNIOS:

- ✓ **SEGURANÇA DO COLABORADOR**
- ✓ **SATISFAÇÃO DO CLIENTE**



# DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS



## Traduzindo resultados à equipe assistencial

### PROTOCOLO GERENCIADO IAM

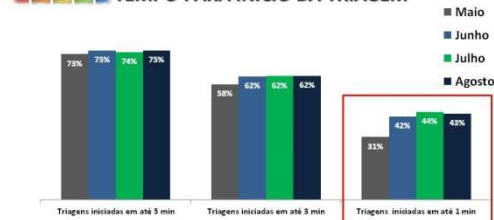
Em 2016 conseguimos atingir a meta de 85% dos casos em até 10 minutos em casos de IAM incluídos no Protocolo Gerenciado.

É possível e somos capazes de fazê-lo!

### TEMPOS DE ATENDIMENTO



#### TEMPO PARA INÍCIO DA TRIAGEM



### DE IMPLANTAÇÃO

Indicações foram introduzidas gradativamente após revisão das diretrizes de emergência, divulgação e treinamento da equipe em relação às mesmas. Os indicadores para acompanhamento da adesão e feedback aos colaboradores foram resultados.



## Múltiplas estratégias de divulgação de resultados

- ✓ Mídias Digitais
- ✓ Correio eletrônico
- ✓ Reuniões científicas/ administrativas
- ✓ Fóruns e discussões
- ✓ Feedback
- ✓ Painel de Indicadores disponível





- Gestão Qualidade e Segurança = Indicadores
- Envolvimento e Engajamento do Time
- Protocolos Gerenciados, Choosing Wisely
- Benchmarking





# OBRIGADO!

[josect@einstein.br](mailto:josect@einstein.br)

celular: (11) 999540292

