



HOSPITAL  
**Divina**  
da Divina Providência

# Manual do Corpo Clínico

---

# ***Manual do Corpo Clínico do Hospital Divina***

Este manual foi elaborado para orientar e apoiar o médico em sua atuação no Hospital Divina, reunindo em um só documento informações práticas, institucionais e assistenciais essenciais para sua rotina.

## **Aqui você encontrará:**

- Nossa identidade e valores institucionais, que norteiam todas as práticas de cuidado, incluindo a história da Rede de Saúde da Divina Providência (RSDP) até a infraestrutura atual do Hospital Divina (HD);
- Serviços e soluções hospitalares disponíveis, orientações sobre os processos e fluxos assistenciais, detalhando etapas de agendamento, autorizações, protocolos clínicos e políticas de segurança;
- Constituição do Corpo Clínico com as especialidades e áreas de atuação, organograma, comissões e instâncias de Governança Clínica, que apoiam a tomada de decisão e fortalecem a prática baseada em evidências.
- Modelos assistenciais e de cuidado, além de programas institucionais, como qualidade e segurança, resultados assistenciais e ritos de gestão, desde as Práticas Médico-Assistenciais (PMA) até os processos de capacitação incluindo os programas de residência médica;
- Orientações práticas para o médico, como credenciamento, honorários, agendamento de consultas e cirurgias, sistemas de apoio, uso de crachá, jaleco institucional, estacionamento, restaurante e canais de contato.

Mais do que um guia, este material é um instrumento de integração e alinhamento entre o médico e a instituição, refletindo o compromisso do HD com a excelência técnica, o Cuidado Amoroso à Vida e a construção de um ambiente de trabalho colaborativo, seguro e inovador.

1.	Palavra da Direção Médica .....	3
2.	Congregação das Irmãs da Divina Providência e Rede de Saúde.....	4
3.	Hospital Divina: Serviços e Soluções Hospitalares .....	8
4.	Modelo de Gestão do Cuidado: .....	13
	a) Governança e Gestão Clínica.....	14
	b) Organograma Matricial .....	16
	c) Comissões e GTs de Protocolos Gerenciados .....	18
	d) Núcleo de Qualidade e Segurança.....	20
	e) Serviço de Controle de Infecção Hospitalar.....	27
	f) Medicina Hospitalar.....	33
	g) Programa de Residência Médica .....	34
	h) Experiência da Pessoa: Pacientes, Colaboradores e Médicos.....	35
5.	Resultados Assistenciais .....	38
	a) Evolução consolidada anual.....	39
	b) Práticas Médico-Assistenciais .....	40
6.	Proteção de Dados Pessoais.....	41
7.	Programa de Integridade, Código de Conduta e Política Anticorrupção.....	43
8.	Ouvidoria.....	45
9.	Corpo Clínico: .....	47
	a) Regimento Interno .....	48
	b) Especialidades Atuantes .....	49
10.	Orientações e Apoio ao Médico:.....	50
	a) Serviço de Apoio ao Médico (SAM) .....	51
	b) Credenciamento Médico.....	52
	c) Crachá e jaleco institucionais .....	54
	d) Equipamentos de Proteção (NR-32) .....	54
	e) Sistemas de Informação.....	58
	f) Agendamento de Consultas e Exames .....	61
	g) Agendamento Cirúrgico.....	62
	h) Reconciliação Medicamentosa .....	65
	i) Núcleo Interno de Regulação (transferências).....	68
	j) Time de Resposta Rápida (intercorrências) .....	69
	k) Previsão de alta médica.....	71
	l) Serviço de Arquivo Médico e Estatística.....	72
	m) Honorários Médicos.....	73
	n) Operadoras de Saúde e Convênios .....	75
	o) Plano de Benefícios:.....	78
	o Estacionamento .....	78
	o Locação de Consultórios no Centro Clínico .....	78
	o Wi-Fi .....	80
	o TV Corporativa .....	80
	o Refeições e lanches rápidos .....	81
	p) Restaurante Caliente .....	82
11.	Contatos, Telefones Úteis .....	83
12.	Redes Sociais .....	84

## **Palavra da Direção Médica**

**Caro Colega,**

Sejam muito bem-vindos ao Hospital Divina!

Sempre acreditamos que a boa medicina nasce da combinação entre conhecimento, ética e atenção aos detalhes – princípios que orientam a nossa prática e a forma como atuamos coletivamente no cuidado aos nossos pacientes.

Este manual foi preparado especialmente para você, que está iniciando sua trajetória conosco. Reunimos aqui orientações essenciais para sua integração, com o mesmo zelo e compromisso que dedicamos ao atendimento diário aos nossos pacientes, colaboradores e parceiros. Mais do que um guia prático, este material reflete os valores institucionais que compartilhamos: acolhimento, humanidade, segurança, qualidade e excelência técnica.

Saiba que você faz parte de uma equipe comprometida com a construção de um ambiente de trabalho respeitoso, colaborativo e focado no bem-estar e no Cuidado Amoroso à Vida de quem confia em nós.

Com admiração, desejo a você uma jornada inspiradora no Hospital Divina. Sigamos juntos, com responsabilidade, compromisso e empatia – porque, como disse Padre Eduardo Michelis: "O trabalho conjunto gera uma força indestrutível."

**Cordialmente,**

**Cristiano Dias de Matos Luz**  
Diretor Clínico  
CREMERS 27868/RQE 45189

**João Carlos Vieira da Costa Guaragna**  
Vice-Diretor Clínico  
CREMERS 7110/RQE 631

**Maurício Menna Barreto**  
Diretor Técnico  
CREMERS 30110/RQE 26051



# **Irmãs da Divina Providência e Rede de Saúde**

# **Irmãs da Divina Providência e Rede de Saúde**

Em 1842, nasce a Congregação das Irmãs da Divina Providência, na cidade de Münster/Alemanha. O fundador da Congregação Padre Eduardo Michelis foi ordenado sacerdote com 23 anos de idade. Pouco tempo depois foi preso político, por mais de três anos, por defender a liberdade religiosa na sociedade daquela época. Por ser filho de pai católico e mãe luterana sabia, por experiência, da importância de respeitar, viver e conviver com as diferenças religiosas.

Sua saúde ficou bastante abalada com os anos na cadeia. Enquanto recuperava a saúde, andava nas ruas de sua cidade natal e viu crianças órfãs sem cuidados e sem escola. Percebeu um chamado de Deus para organizar um serviço que atendesse estas crianças. Assim, no dia 03 de novembro de 1842, foram acolhidas as 10 primeiras meninas órfãs e quatro jovens assumiram, sob orientação do Padre Eduardo, o cuidado e a formação destas meninas.

Foi este o início da Congregação das Irmãs da Divina Providência, sustentada pela confiança na Providência Divina. A Congregação foi se desenvolvendo e, em 1895, chegaram ao Brasil as 6 primeiras Irmãs, que foram para Blumenau e Tubarão, SC. A partir de então, as Irmãs foram para outros estados brasileiros, chegando em Pelotas, RS, em 1918. Em Porto Alegre, chegaram na Beneficência Portuguesa em 1923.

Hoje a Congregação está presente na América Latina: em 12 Estados do Brasil, na Bolívia e Paraguai; na Europa: Alemanha e Holanda; na Ásia: Indonésia e na África: Malawi, Moçambique e, a partir de 2023, em São Tomé e Porto Príncipe. Atuam nas Áreas da Educação, da Saúde, da Assistência Social e em diferentes Ações pastorais.

# **Irmãs da Divina Providência e Rede de Saúde**

A história inicia-se em 1960, com um apelo do então Arcebispo de Porto Alegre, Dom Vicente Scherer, às Irmãs da Congregação da Divina Providência, para que prestassem atendimento médico e espiritual aos moradores dos bairros Cascata e Glória.

No Glória, as Irmãs cuidavam da Casa Araceli – um residencial geriátrico para padres e moradores da região onde hoje fica o prédio administrativo do HD.

Dom Vicente Scherer confiou às madres superioras uma área de 22 hectares. Não foi um pedido; foi uma missão, assim compreendida e executada pelas Irmãs.

Sete anos depois, a inauguração (31.05.1969). As Irmãs se envolviam em todas as atividades (contabilidade, enfermagem, cozinha, lavanderia etc.) como acontece até hoje, em menor proporção.

Inauguração em 1969, com a benção de Dom Vicente Scherer, então Arcebispo de Porto Alegre.

Primeira missão da Congregação no RS iniciou em 1918, no Hospital Beneficência Portuguesa, em Pelotas.

Inauguração da Unidade de Terapia Intensiva do Hospital Divina, em 1984.

A Sociedade Sulina Divina Providência (SSDP) é uma pessoa jurídica de direito privado, subespécie associação, de assistência à saúde, educacional, cultural, benficiente de assistência social, com atividade preponderante na área da saúde, sem fins econômicos e lucrativos, constituída sob a inspiração dos ensinamentos e do carisma da Congregação das Irmãs da Divina Providência. É certificada como Entidade Benficiente de Assistência Social pelo Ministério da Saúde (CEBAS-SAÚDE).

Presença Estruturada:

- 6 hospitais
- 38 unidades de saúde em Porto Alegre
- 1 Ambulatório de Terapias Naturais e Complementares (ATNC)
- Clínica Perto (atenção primária privada)
- Centro de Pesquisas

# ***Irmãs da Divina Providência e Rede de Saúde***

## **Localização**

- Porto Alegre (RS): Hospitais Divina, Independência, ATNC e Clínica Perto
- Vale do Taquari (RS): Hospitais São José (Arroio do Meio), Estrela (Estrela), Santa Isabel (Progresso)
- São Bento do Sul (SC): Hospital Sagrada Família

## **Números da RSDP**

- 3.700 colaboradores
- 2.200 médicos credenciados
- 31 mil cirurgias/ano
- 457 mil atendimentos ambulatoriais/ano
- 770 mil exames/ano

## **MISSÃO**

Concretizar o Carisma da Congregação das Irmãs da Divina Providência no cuidado à saúde, especialmente às pessoas mais necessitadas.

## **VISÃO**

Ser uma rede sustentável, que oferece serviços de saúde com qualidade e segurança no Cuidado Amoroso à Vida.

## **VALORES**

Fé cristã, sinodalidade, integridade, responsabilidade socioambiental, solidariedade, humanização e equidade.



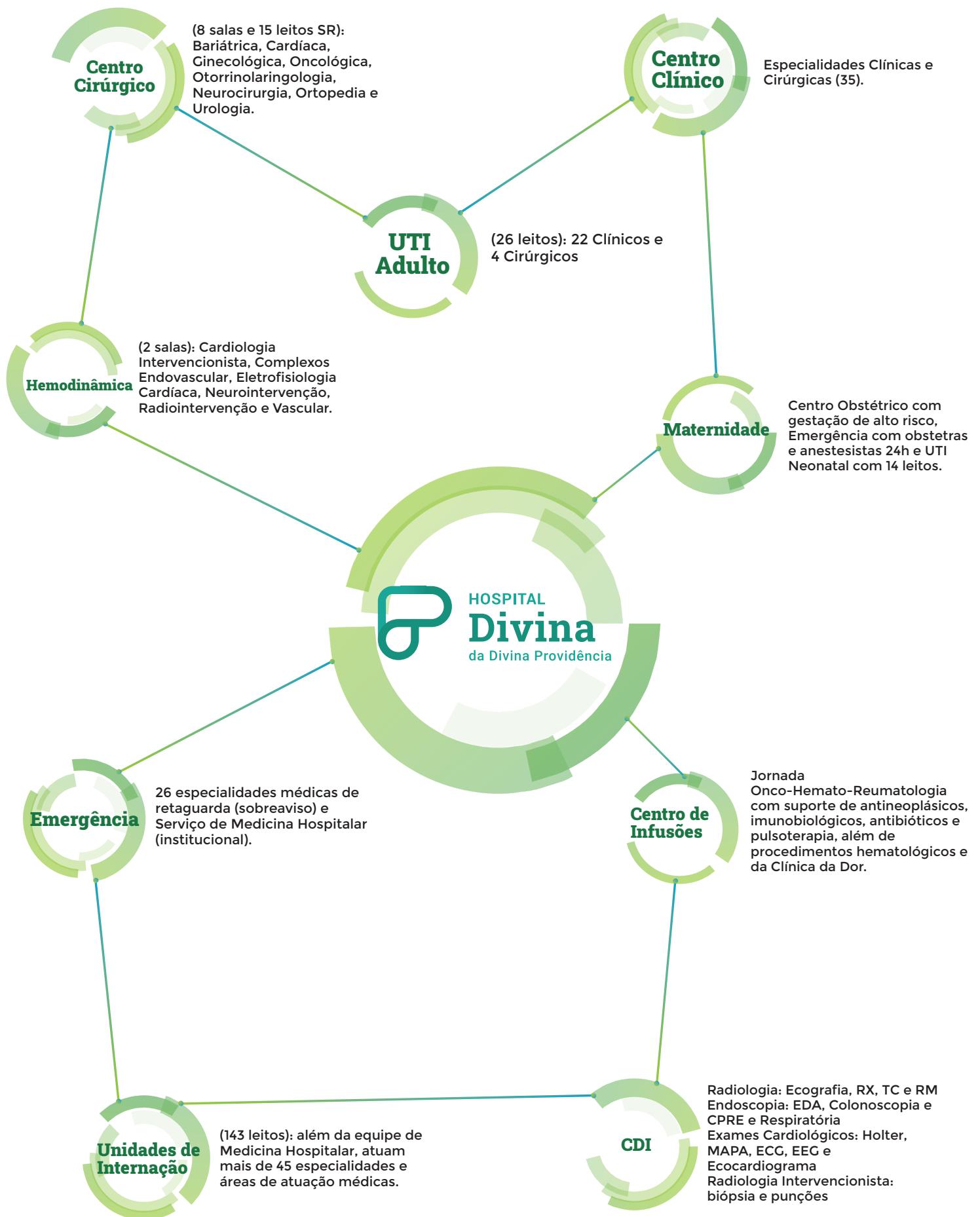
**Hospital  
Divina**

No coração de Porto Alegre, o Hospital Divina se consolidou, ao longo de mais de cinco décadas, como uma referência em cuidado integral à saúde. Fundado em 31 de maio de 1969 pelas Irmãs da Divina Providência, e sustentado até hoje por valores de ética, solidariedade e compromisso com o Cuidado Amoroso à Vida, o hospital alia tradição e modernidade em um projeto assistencial que prioriza o paciente em todas as etapas da jornada de cuidado.

No seu planejamento estratégico estabelece uma iniciativa inovadora e disruptiva para o setor de saúde, posicionando o hospital como protagonista na transição de modelos tradicionais para uma abordagem baseada em uma plataforma em rede, enfatizando a criação e a entrega de valor por meio de conexões, colaboração e tecnologia digital. Nessa linha, avança no empoderamento do paciente, com práticas que vão desde o agendamento de consultas até o acesso a laudos de exames online e o monitoramento digital da jornada de tratamento, em tempo real.

Com uma estrutura completa e em constante evolução, o Divina reúne Centro Cirúrgico e Endovascular de alta complexidade, Unidades de Internação modernas, Maternidade, UTIs Adulto e Neonatal, além de um parque tecnológico completo em diagnóstico por imagem, exames laboratoriais, hemodiálise e terapias especializadas.





Estamos organizados em Serviços e Linhas de Cuidado - que abrangem desde a cardiologia até a saúde da mulher, passando por aparelho digestivo, neurologia, ortopedia, oncologia, urologia e vascular - refletem um modelo assistencial integrado, que busca coordenar a atenção de forma contínua e segura, garantindo resolutividade e humanização.

Com um processo contínuo de qualificação sistêmica e uma entrega de excelência, há mais de uma década o hospital promove avaliações e auditorias externas como a da Surgical Review Corporation (SRC) em 2015 e com Organização Nacional de Acreditação (ONA) desde 2016. Recentemente (set/25) fomos recertificados com máximo (nível 3 - ouro) como Acreditado com Excelência. Além disto, desde 2020, somos membro titular da Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP) com a seguinte caracterização:

## Base 2024 Hospital Divina

 Fundação  
**1969**

 Pessoas colaboradoras ativas  
**1.452**

 Internações  
**15.300**

 Área construída  
**19.995m<sup>2</sup>**

 Consultas médicas  
especializadas  
**30.414**

 Cirurgias  
**16.353**

 Partos  
**3.219**

 Consultas em urgência  
e emergência  
**47.828**

 Organização  
Corpo Clínico  
**Misto**

 Exames realizados  
no SADT  
**806.986**

## Centro Clínico

Seguem abaixo as especialidades que atuam na área do Centro Clínico para consultas ambulatoriais:

Arritmia Cardíaca  
Cardiologia Clínica e Intervencionista  
Cirurgia Aparelho Digestivo  
Cirurgia Bariátrica  
Cirurgia Bucomaxilofacial  
Cirurgia Cardíaca  
Cirurgia de Cabeça e Pescoço  
Cirurgia Geral  
Cirurgia Torácica  
Cirurgia Vascular  
Clínica da Dor  
Clínica Médica  
Coloproctologia  
Doenças Inflamatórias Intestinais  
Endocrinologia  
Gastroenterologia  
Ginecologia e Obstetrícia  
Hematologia

Infectologia  
Medicina Fetal e Neonatologia  
Nefrologia  
Neurologia  
Neurocirurgia  
Nutrição  
Oftalmologia  
Oncologia Cirúrgica  
Oncologia Clínica  
Ortopedia e Traumatologia  
Otorrinolaringologia  
Pediatria  
Pneumologia  
Psiquiatria  
Radiologia Intervencionista  
Reumatologia  
Urologia

## Contatos

Aponte a câmera de seu celular no QRcode e agende sua consulta pelo WhatsApp 3320-6000

Ou ligue para os telefones  
(51) 3320.6020 / (51) 3320.6030





# Modelo de Gestão do Cuidado

## **Governança e Gestão Clínica**

Governança Clínica é o sistema pelo qual uma instituição de saúde dirige, controla e avalia as atividades assistenciais, garantindo qualidade, segurança, efetividade e transparência no cuidado. Ela conecta a missão e valores da instituição a práticas concretas, criando uma cultura que integra responsabilidade corporativa, ética, evidências científicas, gestão de riscos e melhoria contínua.

Se diferencia da governança corporativa por focar diretamente no processo clínico e assistencial. O objetivo é assegurar que procedimentos médicos sejam realizados com alta qualidade, em conformidade com políticas e protocolos, sempre centrados no paciente.

Já a Gestão Clínica é a operacionalização desses princípios. Envolve a aplicação de recursos humanos, tecnológicos e organizacionais para conduzir os processos assistenciais de forma eficiente, segura e alinhada às melhores práticas científicas. É a tradução da governança em ações, rotinas e ritos de gestão, com acompanhamento de indicadores, auditorias, revisões periódicas e envolvimento de todos os níveis institucionais.

### **São pilares do Programa de Governança Clínica da RSDP**

- 1) Cuidado centrado no paciente: participação ativa de pacientes e familiares;
- 2) Efetividade e eficiência da intervenção clínica: protocolos baseados em evidência, redução de variabilidade e entrega de valor aos stakeholders.
- 3) Transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa: prestação de contas, cultura justa e ética cristã.
- 4) Pesquisa clínica e cuidado baseado na melhor evidência científica educação e pesquisa: fomento à inovação e atualização científica.
- 5) Auditoria clínica: monitoramento de eventos adversos, acreditação.
- 6) Gestão de risco e eventos adversos: revisão permanente da eficácia da gestão de risco, boas práticas de disclosure, feedback e promoção de cultura justa.

Esses pilares sustentam as decisões e objetivos do Planejamento Estratégico 2024-2026 da RSDP em prol da sinergia entre segurança, qualidade e sustentabilidade organizacional para uma entrega do propósito: Cuidado Amoroso à Vida.

# **Modelo de Gestão do Cuidado**

**Com base no programa, um modelo ideal de cuidado pode ser estruturado em três dimensões**

## **1. Dimensão Estratégica – Direção e Política**

- Definição clara das diretrizes de governança clínica em todas as unidades.
- Criação de políticas institucionais comuns (ex.: protocolos gerenciados, código de conduta médica).
- Estabelecimento de fóruns institucionais (Comitê de Governança Clínica, Conselho Consultivo de Pacientes).

## **2. Dimensão Tática – Gestão e Coordenação**

- Coordenação do cuidado intersetorial, integrando especialidades e serviços.
- Monitoramento contínuo da performance médica (avaliação de indicadores, desfechos clínicos e jornada do paciente).
- Estruturação de programas de engajamento e fidelização médica, com foco em corresponsabilidade.

## **3. Dimensão Operacional – Prática Assistencial**

- Aplicação de protocolos baseados em evidências, auditados periodicamente.
- Gestão ativa de risco e mitigação de eventos adversos.
- Implantação do plano terapêutico individualizado, com participação da equipe multiprofissional e familiares.
- Rotinas de feedback: reuniões periódicas, sugestões de melhorias vindas de pacientes, colaboradores e médicos.

## **Organograma Matricial**

Com um modelo de gestão proposto em rede, o Divina adota um modelo de governança matricial, que busca conciliar a complexidade assistencial de um hospital de alta performance com a necessidade de integrar processos, pessoas e resultados. Diferente de um organograma linear e hierárquico, a estrutura matricial permite que as áreas assistenciais, administrativas e estratégicas atuem de forma transversal, criando conexões que favorecem a colaboração e a agilidade na tomada de decisão.

Nesse modelo, a gestão é organizada em duas dimensões complementares:

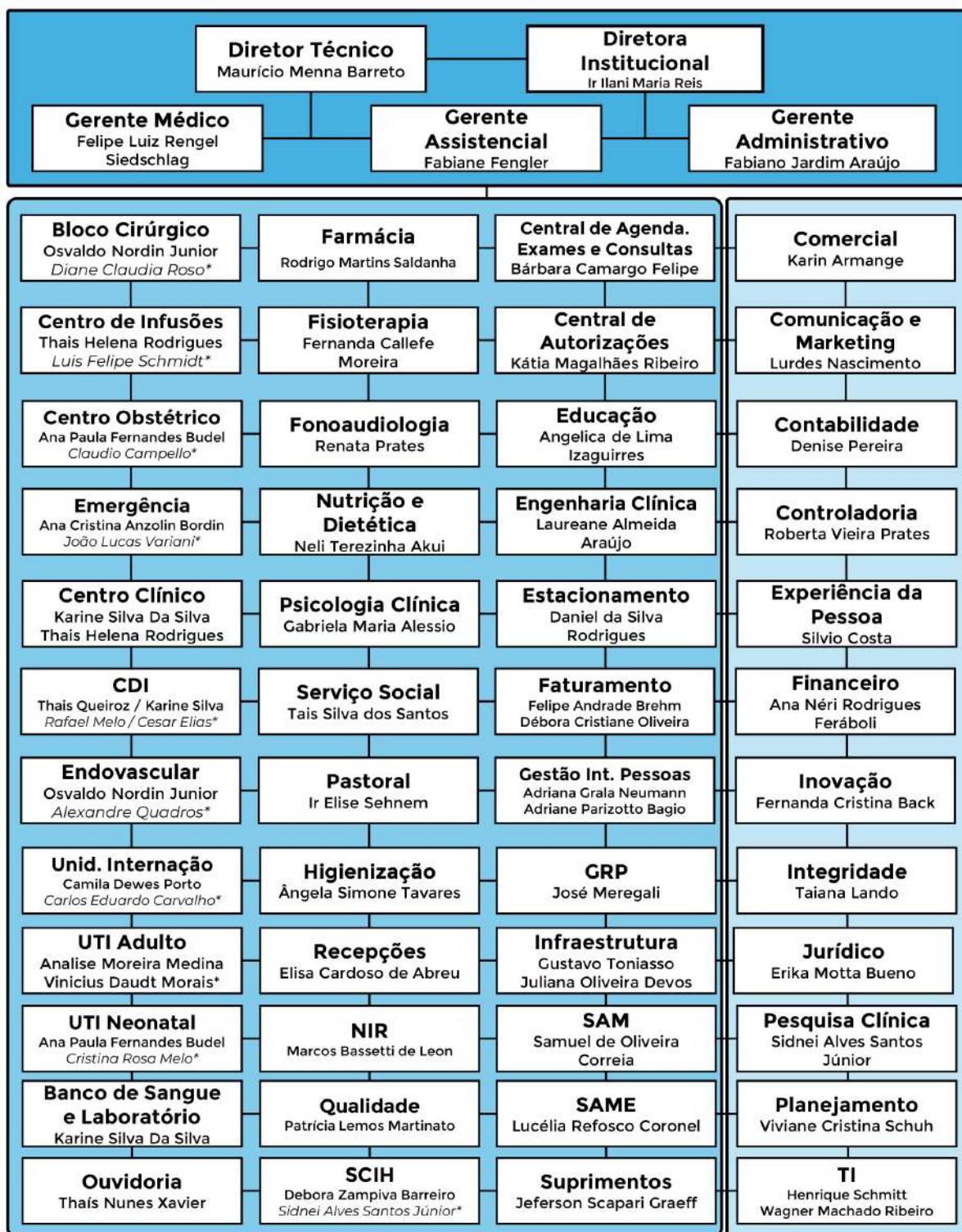
- a) Vertical, que representa as diretorias, superintendências, gerências e coordenações administrativas ou técnicas, responsáveis por definir diretrizes, metas e recursos.
- b) Horizontal, que reúne os serviços, linhas de cuidado e programas clínicos, compostos por equipes multiprofissionais que operam diretamente na assistência ao paciente.

A interseção entre essas dimensões dá origem a uma rede de responsabilidades compartilhadas: o coordenador e gestor clínico atua em parceria com os líderes administrativos, garantindo que decisões sejam tomadas com base em evidência científica, qualidade assistencial e sustentabilidade financeira. Dessa forma, cada projeto, unidade ou linha de cuidado é apoiado por mais de uma liderança, que divide atribuições e potencializa resultados.

Essa matriz permite ainda maior alinhamento entre governança clínica e institucional, assegurando coerência entre os objetivos estratégicos do hospital e a prática diária das equipes. O resultado é um ambiente mais dinâmico, onde médicos, gestores e profissionais de saúde compartilham visão, recursos e responsabilidades, mantendo sempre no centro a missão que inspira o Divina: oferecer cuidado seguro, humanizado e resolutivo a nossa comunidade.

# Modelo de Gestão do Cuidado

## Organograma Matricial por Áreas



\* Médicos gestores/RT da área

## Comissões e Grupos de Trabalho de Protocolos Gerenciados

As Comissões e os Grupos de Trabalho Técnicos são instâncias multiprofissionais que apoiam a Governança Clínica do HD. Sua função principal é garantir a segurança do paciente, a qualidade assistencial e a conformidade com normas institucionais, científicas e legais.

Cada comissão é estrutura de forma permanente, com regimento definido e integrantes designados pela Direção Médica. Sua atuação envolve o monitoramento constante, a proposição de melhorias e a garantia do cumprimento de diretrizes relacionadas à sua área específica. Reúnem-se periodicamente, elaboram atas de suas atividades e estabelecem planos de ação fundamentados em indicadores de desempenho, tendo poder deliberativo dentro de seu escopo, inclusive para recomendar medidas corretivas, preventivas e educativas. Atual contamos com as seguintes comissões:

Comissões	Siglas	Coordenadores
Comissão de Controle de Infeção Hospitalar	CCIH	Débora Zampiva
Comissão de Credenciamento Médico	CCM	Cristiano Dias de Matos Luz
Comissão de Ética Médica	CEM	Eduardo Gastal Vieira
Comissão de Gestão de Resíduos em Serviço de Saúde	CGRSS	Daiane Cristina
Comissão de Revisão de Óbitos	CRO	Rafaela Manzoni Bernardi
Comissão de Revisão de Prontuários	CRP	Carlos Eduardo Nogueira
Comissão de Segurança do Paciente	CSP	Patricia Lemos Chaves Martinato
Comissão Gestora Multidisciplinar de Prevenção de Acidentes Envolvendo Perfurocortantes	CGMPAP	Adriane Bagio
Comissão Hospitalar de Farmácia e Terapêutica (COMEDI)	CHFT	Rodrigo Martins Saldanha
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	CIPA	Daiane Cristina
Comissão Intrahospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante	CIHDOTT	Vinicius Daudt
Comitê de Processamento de Produtos para Saúde	CPPS	Willian Cunha dos Santos
Comitê de Proteção Radiológica	CPR	Daiane Cristina
Comitê Transfusional	CT	Karine Silva da Silva
Equipe Multiprofissional de Terapia Antineoplásica	EMTA	Aline Ouriques Teixeira
Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional	EMTN	Neli Akui
Equipe de Prevenção e Tratamento de Lesões de Pele e Estomas	EPTLPE	Rita Dimitroff da Fontoura Alves
Equipe de Tecnologia em Materiais Hospitalares	TECMAT	Jeferson Scapari Graeff

## **Modelo de Gestão do Cuidado**

Já os Grupos de Trabalho de Protocolos Gerenciados foram criados para elaborar, revisar e implementar protocolos clínicos e assistenciais baseados em evidências científicas. Neles, médicos e demais profissionais de saúde atuam em conjunto com representantes da gestão hospitalar, com o objetivo de padronizar condutas, reduzir a variabilidade da prática clínica e acompanhar resultados por meio de indicadores, como tempo de permanência, taxas de infecção ou adesão a bundles de cuidado. Sua natureza é consultiva e operacional, oferecendo suporte tanto para a prática assistencial quanto para a tomada de decisão institucional. Contamos atualmente com os seguintes ativos:

<b>Protocolos Gerenciados</b>	<b>GTs</b>	<b>Coordenadores</b>
Acidente Vascular Cerebral	AVC	Ana Cristina Anzolin Bordin
Dor Torácica	DT	João Lucas Variani
Sepse	SEP	Vinicius Daudt Morais
Delirium	DEL	Camila Dewes Porto Fagundes
Hemorragia pós-parto	HPP	Ana Paula Pacheco Budel
Tromboembolismo venoso	TEV	Rodrigo Martins Saldanha

A integração dessas instâncias ao Corpo Clínico é essencial. Todos os médicos têm a responsabilidade de cumprir os protocolos estabelecidos e de colaborar com as comissões e grupos de trabalho sempre que necessário. A participação ativa fortalece a cultura de segurança, qualidade e excelência assistencial que orienta a prática no Hospital Divina.

## Núcleo de Qualidade e Segurança (NSQ)

Qualidade e segurança do paciente são pilares fundamentais da assistência em saúde. A qualidade está relacionada à capacidade dos serviços de oferecer resultados positivos e consistentes, baseados em evidências científicas e alinhados às necessidades dos pacientes. Isso inclui fazer o certo, no tempo certo, usar bem os recursos e colocar sempre o paciente no centro do cuidado.

Já a segurança do paciente consiste em reduzir, ao mínimo possível, os riscos e danos decorrentes do cuidado. Isso envolve prevenir erros, identificar riscos, aprender com falhas e promover uma cultura organizacional voltada para a transparência, a comunicação efetiva e a melhoria contínua.

**Qualidade é oferecer cuidado com excelência, enquanto segurança é garantir que esse cuidado não gere danos evitáveis.**

### Como Notificar Ocorrências no Divina?

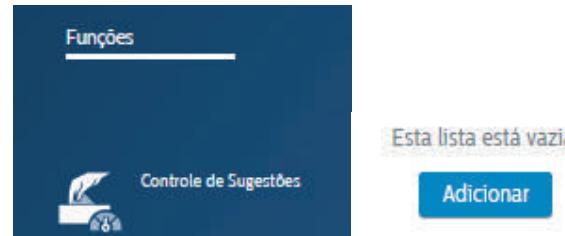
Na RSDP temos um canal de comunicação com todos os colaboradores para registros de ocorrências, sejam aquelas consideradas não conformidades, sugestões de melhorias, queixas técnicas e até incidentes em saúde que acarretaram risco ou mesmo dano aos pacientes.

### Onde e Como Notificar?

Para as ocorrências que não estejam relacionados diretamente a um paciente, isto é, **NÃO CONFORMIDADES**, é necessária a notificação no Sistema Tasy via “Controle de Sugestões”.

Notificar no Sistema Tasy -> "Controle de Sugestões"

- Elogios
- Problemas
- Reclamações
- Risco mapeado
- Sugestões
- Falhas no processo
- Queixas técnicas (material e medicamentos)



## Controle de sugestões

[Excluir](#) [Fechar](#)

Sequência \* Data

\* Data

\* Pessoa sugestão



Estabelecimento

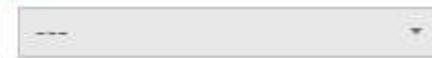
\* Setor origem



\* Tipo de sugestão



\* Classificação



Documento



\* Descrição



O Hospital Divina da Divina Providência busca garantir a segurança do paciente por meio de processos definidos, identificação de riscos, sistema de notificações de incidentes, como circunstâncias de riscos, quase falhas, eventos sem dano e eventos adversos.

Além disso, a implementação das Metas Internacionais de Segurança do Paciente e a RDC 36 são prioritárias para prevenir a ocorrência de falhas no processo assistencial.

# **SEGURANÇA DO PACIENTE**

- 1** Identificar, corretamente, o paciente.
- 2** Melhorar a comunicação entre profissionais da Saúde.
- 3** Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos.
- 4** Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos.
- 5** Higienizar as mãos para evitar infecções.
- 6** Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.

**Melhorar sua vida, nosso compromisso.**

Acesse o site: <[www.saude.gov.br/securancadopaciente](http://www.saude.gov.br/securancadopaciente)>.



Ministério da  
Saúde

Governo  
Federal



Fonte: [www.saude.gov.br/securancadopaciente](http://www.saude.gov.br/securancadopaciente)

Para todas as ocorrências que envolvem o paciente (direta ou indiretamente), é recomendado a notificação via Tasy diretamente no prontuário do paciente em que houve o incidente a ser notificado.

Sendo Incidente todo evento ou circunstância que poderia resultar, ou resultou, em dano desnecessário para o paciente.

## GESTÃO DE RISCO



RSDP/INST/PROG 0004



**TODO INCIDENTE DEVE SER NOTIFICADO**  
Seja como o guarda-chuva que te protege da chuva. Notifique para proteger o paciente!



Fonte: Programa de Segurança e Gerenciamento de Riscos da RSDP – RSDP/INST/PROG 0004

**Notificar via Sistema Tasy**   **Diretamente no prontuário do paciente**

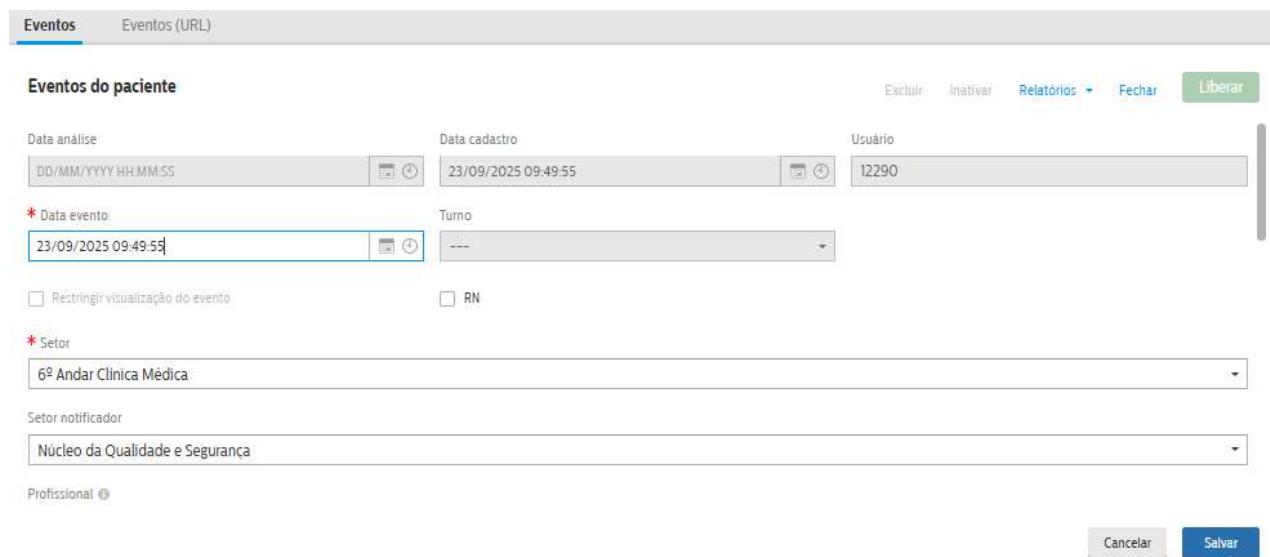
**Tipos de ocorrências que devem ser notificadas:**

- Circunstâncias de risco
- Quase falhas
- Eventos sem dano
- Eventos adversos

# Modelo de Gestão do Cuidado



Clique em adicionar e após digite o incidente identificado e ao término não esqueça de salvar.



Para maiores detalhes do passo a passo para realizar a notificação acesse o documento RSDP/INST/GP 00024 - Instruções Básicas para Notificação e Análise de Incidentes em Saúde, ou através dos links e acesse os nossos tutoriais na intranet:

<http://intranet.divinaprovidencia.org.br/>

[https://interact.divinaprovidencia.org.br:8443/sa/parts/dms/DocumentCatalog.jsp?name=videos\\_cep](https://interact.divinaprovidencia.org.br:8443/sa/parts/dms/DocumentCatalog.jsp?name=videos_cep)

# Modelo de Gestão do Cuidado

Para saber mais acesse:

Via Interact



INTERACT

RSDP/INST/POL 0024 - Política de Gestão da Qualidade e Segurança

RSDP/INST/PROG 0004 - Programa de Segurança e Gerenciamento de Risco da RSDP

RSDP/INST/GP 0024 - Instruções Básicas para Notificação e Análise de Incidentes em Saúde

Ou busque na Intranet na aba verde o nome Qualidade e clique ali buscando o catálogo de documentos. Após, vá em leia mais e acesse a sua instituição digitando uma palavra-chave para efetuar a busca.



## Catálogo de Documentos



Catálogo de Documentos

### Catálogo de Documentos

05/09/2022

Leia mais >



## **Modelo de Gestão do Cuidado**

Clique em leia mais e acesse diretamente a sua unidade de trabalho, por exemplo:

**HD**

[https://interact.divinaprovidencia.org.br:8443/sa/parts/dms/DocumentCatalog.jsp?  
name=hospitalhdp](https://interact.divinaprovidencia.org.br:8443/sa/parts/dms/DocumentCatalog.jsp?name=hospitalhdp)

Seja via Interact ou pela Intranet, além de poder acessar quaisquer documentos que estejam atualizados e disponíveis em nossa rede, poderá também encontrar nossos Protocolos e Diretrizes Clínicas.

### **Acreditação Hospitalar**

Nosso hospital possui a certificação ONA Nível 3 – Acreditado com Excelência, que atesta a segurança, a qualidade e a gestão integrada de nossos processos. Esse reconhecimento só é possível graças ao envolvimento ativo de todos os profissionais. A participação dos médicos é fundamental para mantermos práticas assistenciais seguras, alinhadas a protocolos clínicos e ao cuidado centrado no paciente. Contamos com sua colaboração para fortalecer a cultura de qualidade e segurança, contribuindo para a melhoria contínua e para a manutenção da nossa excelência em saúde.



## **Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)**

Infecção hospitalar é aquela adquirida após a admissão do paciente no hospital. Habitualmente se manifesta durante a internação, mas, quando relacionada com a internação ou procedimentos hospitalares, pode ser identificada mesmo depois da alta.

Entende-se que o risco de ocorrência de infecção é inerente ao cuidado em saúde, porém existem diversas medidas que devem ser tomadas para que esse risco seja reduzido ao mínimo possível. Destacamos a seguir algumas dessas medidas.

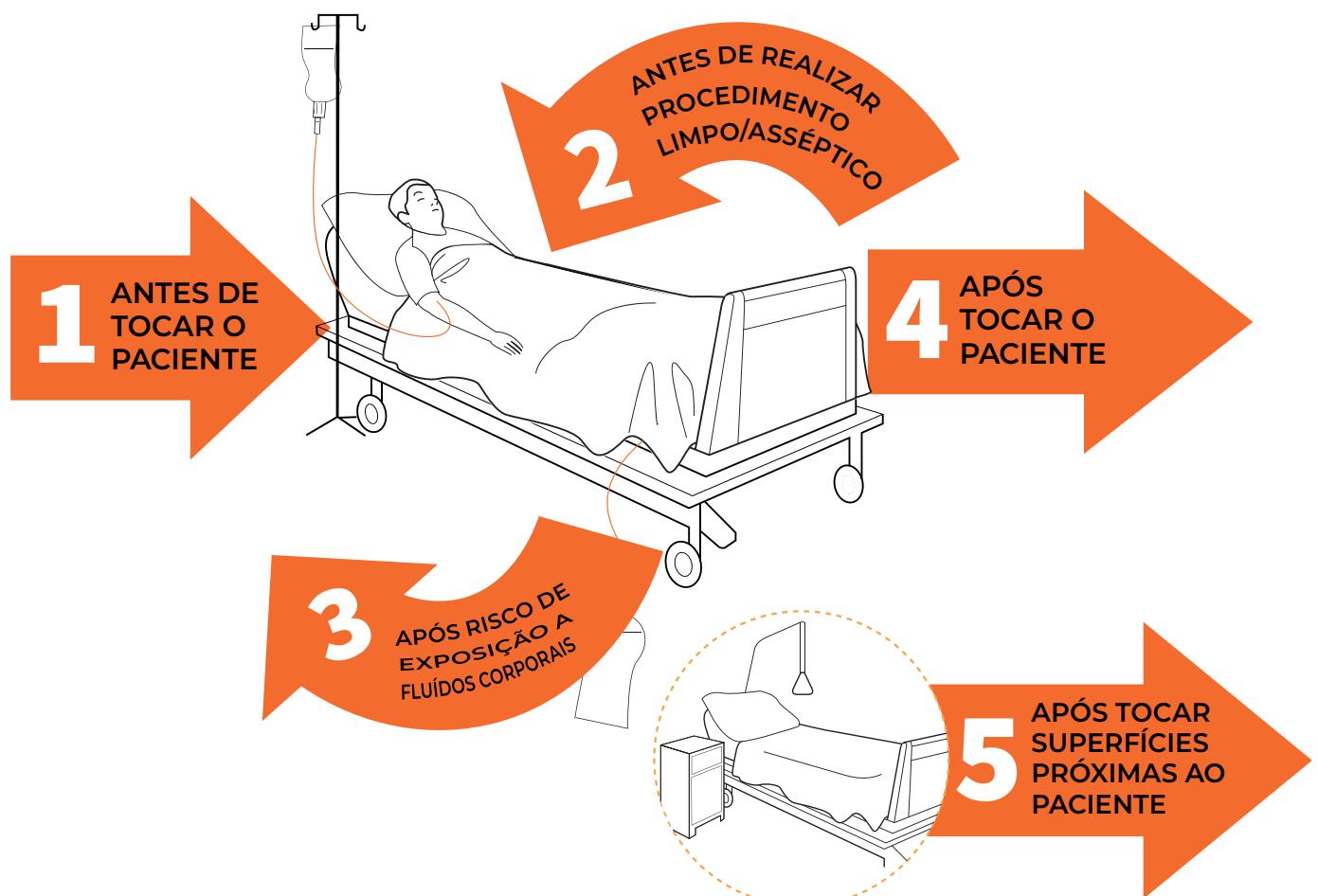
### **Precaução Padrão**

“Precaução padrão” diz respeito a um conjunto de medidas que deve ser observado por todas as pessoas que se envolvem no cuidado. Elas têm por objetivo reduzir o risco de transmissão de agentes patogênicos pelo sangue ou por outras fontes, sejam conhecidas ou desconhecidas. Compõem a precaução padrão as seguintes medidas:

#### **a. Higiene de mãos**

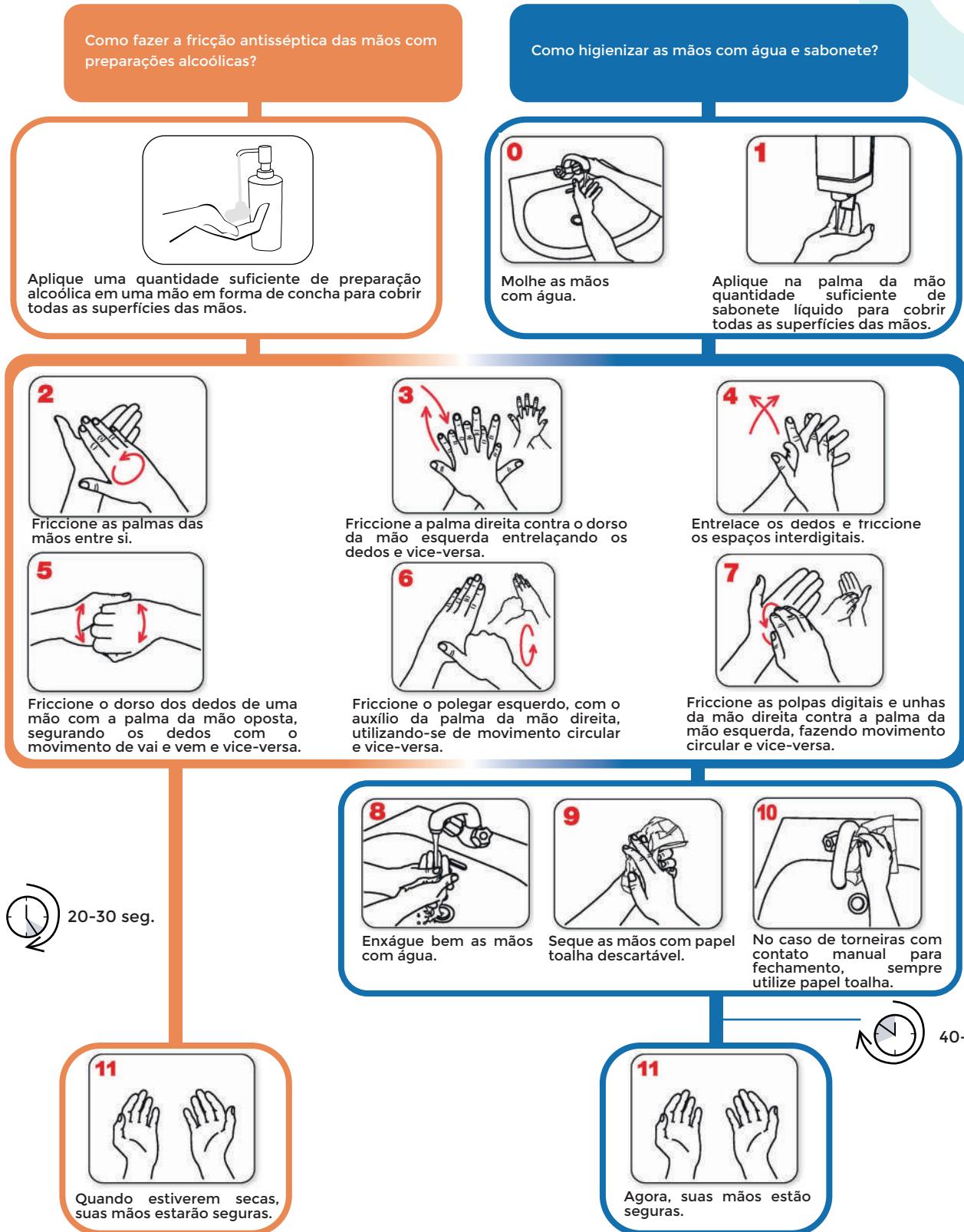
A higiene das mãos, seja com preparação alcoólica ou com água e sabonete, é a forma mais simples e eficaz de prevenir infecções. Ela reduz a quantidade de microrganismos nas mãos, evitando a transmissão cruzada entre pacientes (mediada pelos profissionais) e a propagação de microrganismos pelo ambiente. Sua aplicação deve seguir os “5 momentos” recomendados pela OMS e observar técnica específica, conforme abaixo:

Figura 1: os 5 momentos da higiene de mãos conforme a OMS:



# Modelo de Gestão do Cuidado

Figura 2: técnica de higienização das mãos com preparação alcoólica e com água e sabonete:



## b. Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs):

O uso de EPIs deve ser avaliado com base na análise de risco e no contato que se dará com sangue ou outros fluidos corporais. Quando o contato, ou o risco dele, envolver as mãos, deve-se utilizar luvas - sem esquecer, contudo, que sua utilização não elimina a necessidade de realizar higiene de mãos. Conforme o tipo de exposição, também pode ser necessário o uso de avental. Recomenda-se o uso de máscara cirúrgica em ocasiões nas quais existe o risco de exposição a secreção respiratória (para intubação traqueal ou aspiração das vias respiratórias, por exemplo), mesmo em pacientes sem medidas de precaução adicional (ou seja, mesmo quando o paciente não está “isolado”).

## c. Higiene respiratória ou etiqueta da tosse:

Idealmente, pessoas com doença respiratória transmissível não devem estar presentes no ambiente hospitalar, salvo quando estão sendo atendidas por esse motivo. De qualquer forma, deve-se seguir as seguintes orientações ao tossir: cobrir a boca ou o nariz, higienizar as mãos após ter contato com secreções respiratórias, manter separação física de pessoas com sintomas respiratórios febris agudos.

## d. Limpeza do ambiente e descarte de resíduos:

Todos devem colaborar para manutenção de um ambiente limpo, especialmente através do descarte de resíduos da maneira correta. A cor dos sacos de lixo permite a identificação de qual lixeira deve ser utilizada:



## **Protocolos Institucionais**

O Hospital Divina adota medidas específicas e sistematizadas para prevenção das infecções associadas à assistência mais relevantes. Essas medidas fazem parte de protocolos, cuja aplicação e desempenho são acompanhados pelo SCIH junto às coordenações setoriais e discutidos com a alta gestão da instituição. Destacamos abaixo os protocolos mais relevantes, que podem ser acessados na intranet pelos links associados:

- a. Protocolo de prevenção de infecção primária de corrente sanguínea associada ao uso de cateter venoso central: clique aqui!**
- b. Protocolo de prevenção de pneumonia associada à ventilação mecânica: clique aqui!**
- c. Protocolo de prevenção de infecção do trato urinário associada a uso de cateter vesical de demora: clique aqui!**
- d. Protocolo de prevenção de infecção do sítio cirúrgico: clique aqui!**

## **Uso Racional de Antimicrobianos**

O uso racional de antimicrobianos também contribui para um ambiente assistencial seguro e a redução da incidência de microrganismos multirresistentes. As orientações para uso de antimicrobianos no Hospital Divina podem ser acessadas em documento institucional específico:

<http://intranet.divinaprovidencia.org.br//post/recomendacoes-para-prescricao-de-antibioticos/>

## **Boletim Mensal**

Como forma de divulgar os resultados relacionados à prevenção e ocorrência de infecções, o SCIH divulga mensalmente um boletim com os principais indicadores institucionais e setoriais, que podem ser consultados na intranet através do seguinte link: <http://intranet.divinaprovidencia.org.br//categoria/boletins/>

O SCIH está sempre disponível para acolher as demandas do Corpo Clínico do hospital e conta com sua parceria para que possamos oferecer uma assistência cada vez mais qualificada e um ambiente cada vez mais seguro. Caso precise de algum apoio, orientação ou se for necessário apresentar alguma demanda, entre em contato através do ramal 6251 ou pelo e-mail [controle.infeccao@divinaprovidencia.org.br](mailto:controle.infeccao@divinaprovidencia.org.br)

Será um prazer estreitarmos os laços de colaboração que nos permitirão atender nossos pacientes de forma cada vez mais qualificada.

## Medicina Hospitalar

O Hospital Divina conta com uma equipe institucional de Medicina Hospitalar (MH) desde 2014, especializada no cuidado de pacientes internados e na articulação entre as diferentes áreas assistenciais. Esta equipe clínica, conduzida por Médicos Hospitalistas, atuam de forma contínua com as demais equipes interdisciplinares, buscando a melhor sinergia e resultados assistenciais de alta performance.

Dentro desta equipe atuam conjuntamente as Enfermeiras Hospitalitas e Navegadora, que contribuem com rounds diários para a construção do plano terapêutico individual de cada paciente. Esse formato garante diferenciais importantes como coordenação do cuidado, maior eficiência operacional, melhor transição entre níveis assistenciais e maior satisfação dos pacientes.

Com foco na segurança, resolutividade e continuidade do cuidado, eles atuam na:

1. Rotina de internação hospitalar com acompanhamento médico diário contínuo;
2. Interconsultas junto as demais especialidades (comanejo clínico-cirúrgico);
3. Avaliação perioperatória nos pacientes eletivos e agudos;
4. Assistência multidisciplinar em Cuidados Paliativos;
5. Atuação no Time de Resposta Rápida, contribuindo para a identificação precoce e manejo de deteriorações clínicas
6. Preceptoria no Programa de Residência Médica em Clínica Médica, integrando a formação dos residentes com a prática hospitalar.

Além da cobertura diurna da assistente aos pacientes agudos que internam via Emergência, acionamento da equipe dar-se-á via interconsulta no sistema Tasy aos médicos da equipe conforme operadora ou via telefone do TRR (51-999927134):

Médicos	CRM	Especialidade/RQE	Credenciamento aos convênios		
			IPE Saúde	Unimed	Demais
Carlos Eduardo Nogueira de Carvalho	33911	Clínica Médica (24514)	Sim	Sim	Sim
Diego Millan Menegotto	32308	Clínica Médica (24817)	Sim	Sim	Sim
Eduardo Correa Comes	35914	Infectologia (34607)	Não	Não	Sim
Fernando Soliman	32307	Clínica Médica (23184) e Cardiologia (25975)	Sim	Sim	Sim
Gustavo da Fonseca Cipriani	35708	Clínica Médica (36312) e Endocrinologia (30414)	Não	Sim	Sim
Rafaela Manzoni Bernardi	39909	Clínica Médica (34320) e Pneumologia (35026)	Sim	Sim	Sim
Riad Mahmoud El Kadri	39646	Clínica Médica (39419)	Não	Não	Sim

## **Programa de Residência Médica (PRM)**

O Hospital Divina é campo de formação de profissionais médicos, mantendo Programas de Residência Médica reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC) e estruturados conforme as diretrizes da Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM).

### **Pilares do PRM da RSDP/HD**

- Excelência técnica, com preceptoria qualificada e atualizada;
- Formação ética e humanizada, alinhada aos valores institucionais;
- Integração com a prática hospitalar, favorecendo o cuidado interdisciplinar e centrado no paciente.

### **Especialidades Ativas no HD**

- Clínica Médica
- Medicina Intensiva
- Cardiologia

Em parceria com a PUCRS há o PRM de Ginecologia e Obstetrícia - embora os residentes dessa especialidade não sejam do Hospital Divina, a área participa ativamente do treinamento e capacitação dos médicos neste programa.

## Experiência da Pessoa: Pacientes, Colaboradores e Médicos

Na RSDP, acreditamos que a experiência da pessoa vai além do cuidado clínico: é enxergar pacientes, familiares, colaboradores e médicos parceiros como protagonistas ativos dessa jornada. Essa visão amplia nosso compromisso de cuidar amorosamente da vida, valorizando expectativas, necessidades e preferências de todos que se relacionam com a nossa instituição.

O Escritório de Experiência da Pessoa, criado em 2022 e vinculado à Diretoria de Relacionamento e Mercado da RSDP, nasceu para fortalecer essa cultura centrada na pessoa. Seu papel é acompanhar as jornadas de cuidado, ampliar os canais de escuta e promover conexões significativas entre áreas. Dessa forma, buscamos compreender melhor as percepções de cada público, gerar melhorias contínuas e construir experiências seguras, acolhedoras e resolutivas.



No Hospital Divina, a experiência da pessoa se traduz em ações práticas que conectam a voz de pacientes, familiares, colaboradores e médicos às decisões estratégicas e assistenciais. Nosso compromisso é fortalecer a participação do paciente nas decisões de seu tratamento, colocando-o no centro do cuidado e reconhecendo-o como protagonista da própria jornada. Essa integração também reforça o relacionamento com o Corpo Clínico, valorizando sua atuação como parceiro essencial na construção de um ambiente cada vez mais humano, ético e de excelência.



## **Modelo de Gestão do Cuidado**



Com o foco na experiência das pessoas, reafirmamos nosso propósito de unir ciência, técnica e sensibilidade, colocando sempre a pessoa no centro do cuidado. Assim, fortalecemos nossa rede de confiança, parceria e cuidado amoroso à vida.

Além disso, o hospital mantém-se continuamente empenhado em

ouvir a voz de seus clientes por meio de diversos canais de escuta, garantindo que cada interação seja valorizada. Para ampliar essa percepção, aplicamos pesquisas de satisfação ao longo das jornadas de cuidado – pronto-socorro, exames, internação e ambulatório – utilizando indicadores como o NPS (Net Promoter Score) e recursos de mensageria, que revelam inúmeras oportunidades de melhoria. Os resultados do NPS atingidos no Divina demonstram de forma quantitativa a fidelização dos pacientes que atendemos e nos posicionam em uma zona de excelência em todas as jornadas de cuidado:

<b>NPS por jornadas</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025*</b>
Ambulatório	83,2%	87,2%	93,4%	91,8%
Exames	81,1%	76,4%	88,7%	88,6%
Internação	77,1%	79,7%	85,2%	84,0%
Pronto Atendimento	76,2%	78,4%	70,9%	68,9%
Global HD	80,3%	80,6%	83,1%	81,8%
Meta HD	80%	80%	80%	83%

\*consolidado até ago/25

Esses instrumentos reforçam nosso compromisso em evoluir de forma consistente, sempre colocando a pessoa no centro de nossas práticas.

# Modelo de Gestão do Cuidado



## Canais de Manifestação

### Ouvidoria

Espaço para manifestação de elogios, sugestões, solicitações, dúvidas, reclamações.

Hospital Divina   Clínica Perto   ATNC   APS
ouvidoria.hdp@divinaprovidencia.org.br
Hospital Independência
ouvidoria.hi@divinaprovidencia.org.br
Hospital Estreia
ouvidoria.he@divinaprovidencia.org.br
Hospital Santa Izabel
ouvidoria.hsi@divinaprovidencia.org.br
Hospital São José
ouvidoria.hsj@divinaprovidencia.org.br
divinaprovidencia.org.br/ouvidoria
Presencial, de acordo com a Unidade da RSDP
(51) 3320.7004

### Compliance

Espaço seguro e confidencial onde poderão ser relatadas denúncias, comportamentos antiéticos ou em desacordo com o Código de Conduta da RSDP.

0800 881 3531 (7 dias da semana/24 h)
www.contatoseguro.com.br/divinaprovidencia

**Contato Seguro** **REDE DE SAÚDE da Divina Providência**

Em 2025 atualizamos o manual de Direitos e Deveres de todos os pacientes da RSDP com o objetivo de informar, orientar e promover a consciência dos pacientes que são atendidos em nossas Unidades. Ao conhecer e exercer seus direitos, bem como cumprir seus deveres, você contribui para a construção de um ambiente de cuidado mútuo, respeito e responsabilidade compartilhada.

Acesse o documento em:

<https://divinaprovidencia.org.br/rede/informacoes-uteis/direitos-e-deveres.pdf>



# Resultados Assistenciais

# Resultados Assistenciais

Atualmente são monitorados mais de trezentos indicadores no hospital. Estes são acompanhados conforme a natureza do serviço, área ou jornada do paciente. Vários destes resultados são divulgados conforme natureza contratual e legal (Relatório de Atividades da RSDP, ANS, Ministério da Saúde, ANAHP, operadoras de saúde).

Segue abaixo a **evolução anual consolidada** dos principais resultados do Divina:

Evolução dos Indicadores Assistenciais	Métrica	2022	2023	2024	△23/24
Taxa de ocupação hospitalar	Dias	82,7%	85%	86,6%	1,9%
Média de permanência geral	Dias	4,8	5,1	5	-2%
Média de permanência em UTI Adulto	Dias	5,1	4,5	4,9	8,9%
Média de permanência em UTI Neonatal	Dias	11,8	12,2	10,8	-11,5%
Média de permanência em Maternidade	Dias	2,69	2,89	2,91	0,7%
Média de permanência em Pronto Socorro	hh:mm	2:06	2:08	2:10	1,6%
Mediana do tempo porta-trombólise no AVC	hh:mm	0:45	1:16	1:07	-11,8%
Mediana do tempo porta-balão em IAM com supradesnívelamento do segmento ST	hh:mm	0:45	1:26	1:05	-24,4%
Taxa de mortalidade por sepse comunitária	%	27,9%	15,7%	15,5%	-1,3%
Taxa de mortalidade institucional > 24 horas	%	2,78%	2,87%	2,44%	-15%
Taxa de reinternação em 30 dias	%	4,8%	4,6%	4,5%	-2,2%
Taxa de parto vaginal	%	28,1%	27,1%	32,1%	18,2%
Taxa de infecção de sítio cirúrgico em cirurgia limpa	%	0,26%	0,39%	0,65%	66,7%
Taxa de antibiótico profilático dentro de 1h	%	87,2%	88,5%	90,2%	1,9%
Densidade de incidência de infecção de trato urinário associada a cateter vesical de demora em UTI adulto	1000 (pcte-dia)	1,12%	0,22%	0,68%	209,1%
Densidade de incidência de infecção da corrente sanguínea associada a cateter venoso central em UTI adulto	1000 (pcte-dia)	5,50%	4,58%	3,20%	-30,1%
Densidade de incidência de pneumonia associada à ventilação mecânica em UTI adulto	1000 (pcte-dia)	10,10%	3,90%	1,40%	-64,1%
Densidade de erros no processo de medicação	1000 (pcte-dia)	0,40%	0,44%	0,53%	20,5%
Densidade de incidência de quedas de pacientes adultos internados	1000 (pcte-dia)	0,74%	1,23%	1,30%	5,7%
Incidência de pacientes adultos com lesão por pressão adquirida no hospital	1000 (pcte-dia)	1,57%	1,07%	1,14%	6,5%
Taxa de adesão à higiene de mãos	%	88%	78,5%	84,4%	7,5%
Taxa de condições adquiridas	%	5,69%	5,46%	4,99%	-8,6%
Net Promoter Score	%	80,3%	80,6%	83,1%	3,1%

# Resultados Assistenciais

## Práticas Médico-Assistencial (PMA)

Para facilitar a disseminação dos resultados do desempenho assistencial, o hospital promove rituais de gestão, fóruns onde estes dados são analisados e discutidos conforme eixo gerencial, como na Reunião Mensal de Desempenho Operacional (RMDO), Kick off, All Hands e Estratégia Médica. Destacamos aqui a reunião mensal de PMA, um espaço institucional permanente de divulgação e análise de indicadores assistenciais, onde ocorre o alinhamento de práticas clínicas e debate sobre temas relevantes à qualidade e segurança do cuidado no Hospital Divina.

As reuniões do PMA ocorrem na quarta quarta-feira de cada mês, no auditório do hospital. As apresentações são divididas em dois momentos:

1. Primeira hora: resultados e indicadores médico-assistenciais;
2. Segunda hora: revisão científica relevante, apresentação de um serviço ou protocolo gerenciado.

A participação médica é fundamental para fomentar a gestão clínica compartilhada, fortalecer a cultura da qualidade e garantir que decisões estejam alinhadas à prática baseada em evidências e às necessidades reais dos pacientes.

A divulgação destes encontros dar-se-á via Serviço de Apoio Médico e seus canais, assim como todo o evento médico pertinente na instituição.

# Proteção de Dados Pessoais

## Proteção de Dados Pessoais

A privacidade é um direito fundamental de todo cidadão e deve ser resguardada em todas as circunstâncias. No ambiente hospitalar, este compromisso ganha uma dimensão ainda maior: nossos pacientes confiam não apenas em nossa competência técnica, mas também em nossa capacidade de proteger seus dados e sua intimidade.

Com esse propósito, em 2018 foi sancionada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), estabelecendo diretrizes nacionais para garantir a privacidade e a proteção dos dados de todos os indivíduos. Na prática, significa que todo tratamento de informações realizado em nossa Rede de Saúde – seja nos atendimentos diretos ou nos canais digitais – deve respeitar a liberdade, a dignidade e a confidencialidade de colaboradores, pacientes, associados, parceiros e fornecedores.

O cumprimento desta lei depende de todos nós. Cada médico do Hospital Divina Providência é corresponsável por assegurar que os dados pessoais de nossos pacientes estejam protegidos. Caso identifique qualquer situação de risco, incidente ou possível violação, comunique imediatamente o responsável da sua área ou a Direção Médica. Sua atenção é o primeiro e mais eficaz mecanismo de prevenção.

Reforçamos alguns pontos essenciais de conduta:

- Jamais compartilhe ou empreste o seu login e senha de outras pessoas;
- Utilize e-mails apenas para o envio de dados estritamente necessários;
- Não compartilhe prints, fotos ou vídeos de telas que contenham dados de pacientes;
- Evite solicitar ou encaminhar relatórios com informações sensíveis (nome completo, CPF, endereço, etc.) fora dos fluxos autorizados;
- Confirme sempre com quem as informações estão sendo compartilhadas;
- Respeite os canais oficiais de comunicação da RSDP e do Hospital Divina;

Proteger os dados de nossos pacientes é proteger também nossa prática profissional, a reputação do hospital e, acima de tudo, a confiança que cada pessoa deposita em nós ao buscar cuidado. Conto com o engajamento de todos para que este compromisso se mantenha sólido e inegociável em nossa instituição.



# **Programa de Integridade, Código de Conduta e Política Anticorrupção**

# ***Programa de Integridade, Código de Conduta e Política Anticorrupção***

O Programa de Integridade é um conjunto de medidas e práticas adotadas pelas instituições para garantir que suas atividades sejam conduzidas com ética, transparência e conformidade com as leis. Ele busca prevenir, detectar e corrigir irregularidades, além de fortalecer a cultura organizacional baseada em valores éticos.

Na RSDP, o Programa é embasado em 10 pilares de atuação, sendo um deles a elaboração das normas que guiarão os diversos públicos. Assim, além do Programa em si, temos o Código de Conduta e a Política Anticorrupção como principais documentos norteadores no que toca à ética corporativa.

O Código de Conduta é o documento que traduz esses valores em regras claras de comportamento para todas as pessoas colaboradoras, parceiros e fornecedores. Ele estabelece diretrizes que vão desde a postura profissional até o combate a práticas ilícitas.

Já a Política Anticorrupção tem como objetivo prevenir e coibir qualquer forma de suborno, propina ou favorecimento indevido nas relações com o setor público e privado. Ela reforça que a RSDP não tolera práticas de corrupção, estabelecendo orientações claras sobre interações com agentes públicos, patrocínios, doações e hospitalidades, além de prever sanções disciplinares em caso de descumprimento.

Em conjunto, o Programa de Integridade, o Código de Conduta e a Política Anticorrupção asseguram que a RSDP atue de forma responsável, preservando sua reputação, mitigando riscos legais e fortalecendo a confiança dos públicos que se relaciona.

As normativas mencionadas podem ser acessadas pelo site institucional (<https://divinaprovidencia.org.br/gestao/compliance>). Para o esclarecimento de dúvidas e o registro de eventuais violações ao Código de Conduta da RSDP, você pode acessar os seguintes meios, com garantia de sigilo, anonimato e não retaliação:

Linhas gratuitas: 0800-8813531 (Atendimento 24h/7 dias da semana)

Site: <https://www.contatoseguro.com.br/divinaprovidencia>

E-mail: [compliance@divinaprovidencia.org.br](mailto:compliance@divinaprovidencia.org.br)

Intranet: <http://intranet.divinaprovidencia.org.br//post/canal-de-denuncias>



Ouvidoria

## Ouvidoria – Canal de Comunicação para Médicos e Familiares

A Ouvidoria do Hospital Divina é um canal oficial e confidencial, disponível para médicos do corpo clínico e para familiares de pacientes, com o objetivo de promover a escuta ativa, a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Por meio da Ouvidoria, é possível registrar:

- Dúvidas sobre atendimentos, processos ou serviços;
- Sugestões para o aprimoramento da assistência e do ambiente hospitalar;
- Elogios a equipes, setores ou condutas;
- Reclamações e manifestações que necessitem de atenção institucional.

Todas as manifestações são tratadas com respeito, ética, sigilo e imparcialidade, contribuindo diretamente para a excelência do cuidado e das relações institucionais.

Canais de Atendimento à Ouvidoria:

- Atendimento Presencial: Local: 1º andar do Hospital Divina – Sala da Ouvidoria (segunda à sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 16h)
- E-mail: [ouvidoria.hdp@divinaprovidencia.org.br](mailto:ouvidoria.hdp@divinaprovidencia.org.br)
- Telefone: (51) 3320-6000 – Ramal 6262

## Canal de Denúncias

A RSDP dispõe de um canal de denúncias que poderá ser acessado por telefone ou pelo site institucional, onde poderão ser comunicadas violações às diretrizes do Código de Conduta da RSDP, sejam elas infrações legais, normativas, fraudes, desvios, assédios moral ou sexual, furto, corrupção, suborno, conflito de interesses, vazamento de informações, falsidade ideológica, exercício ilegal da profissão, dentre outras. Todos os registros estarão protegidos pelo anonimato, sigilo e não retaliação, bem como serão submetidos ao devido esclarecimento e tratativas adequadas.

Se você deseja realizar uma denúncia:

<https://www.contatoseguro.com.br/divinaprovidencia>

Se preferir, você também pode fazer suas denúncias pelo telefone 0800 881 3531.



**Corpo Clínico**

## **Regimento Interno do Corpo Clínico (RICC)**

A versão atual do RICC do Hospital Divina foi discutida e elaborado a partir do encontro da Assembleia Geral Médica, promovida em mar/2019, que trouxe um novo regramento para a atuação dos membros a partir daquele ano.

Após todos os trâmites legais, juntos aos órgãos regulatórios, chegamos nesta versão final, que possui homologação na data de 02/12/2024 pelo Conselho Regional de Medicina do RS (CREMERS) e pode ser acessada na sua integralidade no site:

<https://divinaprovidencia.org.br/divina/servicos-medicos/crm>

## Especialidades e Áreas de Atuação Médicas

Na atualização em outubro de 2025, o hospital possui 1557 médicos ativos, isto é, que atuaram nos últimos 12 meses conforme regramento do Regimento Interno do Corpo Clínico. Das especialidades atuantes (49), destacamos:

Anestesiologia	Hematologia e Hemoterapia
Cardiologia	Infectologia
Cardiologia Intervencionista	Mastologia
Cirurgia Bariátrica	Medicina de Emergência
Cirurgia Geral	Medicina de Família e Comunidade
Cirurgia Cardiovascular	Medicina do Trabalho
Cirurgia Crânio-Maxilo-Facial	Medicina Fetal
Cirurgia da Mão	Medicina Física e Reabilitação
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Medicina Intensiva
Cirurgia do Trauma	Medicina Nuclear
Cirurgia Oncológica	Nefrologia
Cirurgia Pediátrica	Neonatologista
Cirurgia Plástica	Neurocirurgia
Cirurgia Torácica	Neurologia
Cirurgia Vascular	Oftalmologia
Clínica da Dor	Oncologia Clínica
Clínica Médica	Ortopedia e Traumatologia
Coloproctologia	Otorrinolaringologia
Dermatologia	Pediatria
Ecocardiografia	Pneumologia
Eletrofisiologia Clínica Invasiva	Psiquiatria
Endocrinologia e Metabologia	Radiologia e Diagnóstico por Imagem
Gastroenterologia	Radiologia Intervencionista
Geriatria	Urologia
Ginecologia e Obstetrícia	



# Orientações e Apoio Médico

## Orientações e Apoio Médico

### **SAM – Serviço de Apoio ao Médico**

O Serviço de Apoio ao Médico tem como objetivo principal facilitar a comunicação entre o corpo clínico e a direção do hospital. Além de contribuir para a excelência na prática médica, atua como um elo integrador da instituição, fazendo com que todos se sintam parte dela.

O SAM é o ponto de referência para os profissionais médicos na busca de soluções para suas necessidades dentro do hospital, intermediando relações com diversos setores, como financeiro, comercial, faturamento, agendamento e central de autorizações.

O Hospital Divina busca oferecer as melhores condições aos médicos que atuam na instituição, atendendo, sempre que possível, às suas solicitações.

#### **Contatos do SAM:**

- WhatsApp: (51) 98535-2429
- E-mail: [sam@divinaprovidencia.org.br](mailto:sam@divinaprovidencia.org.br)

#### **Espaço de apoio e conveniência para médicos (disponível de segundas a sextas-feiras, das 7h30 às 17h30):**

- Estações de trabalho para prescrição e acesso aos sistemas
- Lanches rápidos e cafés
- Sala de reuniões para até 6 pessoas
- Sala de TV

# Orientações e Apoio Médico

## Credenciamento Médico

O Hospital Divina valoriza a **excelência profissional** e a **organização em seu corpo clínico**. Por isso, realiza o credenciamento de médicos postulantes **nos períodos definidos pela Comissão de Credenciamento Médico (CCM)**, garantindo um processo transparente e estruturado.

O modelo de credenciamento conta com a participação ativa da **Direção Técnica**, da **Comissão de Credenciamento Médico (CCM)** e da **Gerência Administrativa**, assegurando critérios claros e oportunidades equitativas para todos os candidatos.

O processo pode ser realizado **presencialmente** ou através dos **canais de comunicação do Serviço de Apoio ao Médico (SAM)**. Para obter informações sobre as etapas do processo, integrar temporariamente o Corpo Clínico do HDP ou apresentar sugestões, utilize os seguintes canais:

- Telefone: 3320-6168
- WhatsApp: 99835-2429
- E-mail: [sam@divinaprovidencia.org.br](mailto:sam@divinaprovidencia.org.br)
- Mais informações: Credenciamento de Médicos – HDP

### Documentação necessária

- a) Ficha de credenciamento
- b) Diploma
- c) Título de especialidade com RQE
- d) Carteira do CRM/CREMERS
- e) Carteira de Medicina
- f) Certidões negativas do CREMERS e hospital (se aplicável)
- g) Duas cartas de recomendação
- h) Carteira de vacinação

## Orientações e Apoio Médico

Etapas	Responsável	Descrição / Ação	Observações
Solicitação de credenciamento	Médico	Solicita credenciamento via WhatsApp, e-mail, telefone ou presencialmente	-
Envio de documentos	Médico / SAM	Envia os documentos exigidos em PDF para ingresso no Corpo Clínico	-
Verificação da documentação	SAM	Confere documentos recebidos e solicita os faltantes ao médico	Documentos incompletos podem atrasar o processo
Análise da documentação	Diretor Clínico/ Vice-Diretor Clínico	Avaliam se os documentos estão completos	Processo incompleto é arquivado
Aprovação Administrativa	Gerente Administrativo	Libera credenciamento para prosseguir com cadastro e treinamentos	-
Cadastro no Sistema e APP institucional	SAM / Médico	Cadastro no sistema e APP institucional; início de treinamentos obrigatórios online; registro da placa do veículo para acesso	-
Entrevista com Direção Técnica	Diretor Técnico	Entrevista presencial no Hospital	-
Integração, entrega de crachá e jaleco	Diretor Técnico	Integração ao Corpo Clínico, entrega de crachá e jaleco	-

## Jaleco e Crachá institucionais

### Jaleco

- Solicitamos que todos os médicos do Corpo Clínico utilizem preferencialmente o jaleco fornecido pelo Hospital Divina durante sua permanência nas dependências da instituição.
- O uso de jalecos de outras instituições não é recomendado, garantindo uniformidade e identificação profissional.

### Crachá de Identificação

- Deve ser usado em local visível durante todo o período em que o profissional estiver na instituição.
- O crachá é pessoal e intransferível, sendo proibido seu empréstimo ou compartilhamento com terceiros.

## Equipamentos de Proteção (NR-32)

A Norma Regulamentadora nº 32 (NR-32) estabelece diretrizes para segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde, protegendo os profissionais contra riscos ocupacionais, com foco especial em riscos biológicos, químicos, físicos e ergonômicos. E porque os médicos devem conhecer e aderir a NR-32?

- Estão diretamente expostos a riscos no ambiente hospitalar.
- Têm responsabilidade ética e legal na promoção de ambiente seguro.
- São referências para os demais profissionais e estudantes.
- Uma prática de autocuidado essencial
- O não cumprimento pode levar a responsabilização civil, ética e administrativa.

## Quais são os principais pontos da NR-32 que impactam diretamente a atuação médica

### 1. Riscos Biológicos

- Uso correto de EPIs: luvas, aventais, máscaras, óculos de proteção, protetores faciais, etc.
- Máscara cirúrgica:
  - Indicada para profissionais e pacientes com sintomas respiratórios;
  - Uso obrigatório em distância < 1 metro de casos suspeitos ou confirmados.
  - Procedimentos cirúrgicos.
- Máscara N95/PFF2 ou equivalente:
  - Utilização restrita a procedimentos que geram aerossóis (ex: intubação, aspiração, broncoscopia).
- Luvas não estéreis (procedimento):
  - Devem ser usadas em todo contato direto com o paciente ou seu ambiente com sangue ou secreções.
- Luvas estéreis (cirúrgicas):
  - Exigidas em procedimentos com técnica asséptica.
- Óculos de proteção ou protetor facial:
  - Uso obrigatório em risco de respingos de sangue, secreções ou excreções.
- Higienização das mãos: antes e após qualquer contato com o paciente ou superfícies contaminadas, independente do uso das luvas.
- Cuidados com perfurocortantes: nunca reencapar agulhas, atenção na passagem de material perfuro, descarte em caixa Descarpack e durante procedimento cirúrgico utilize sempre boa comunicação com o instrumentador.
- Descarte adequado de resíduos conforme classificação (infectantes, químicos, comuns).

### 2. Proibição do Uso de Adornos

- É proibido o uso de adornos no ambiente hospitalar, conforme a NR-32. Isso inclui:
  - Anéis, alianças, relógios, pulseiras;
  - Brincos, colares, piercings aparentes, cílios postiços ou similares;
  - Unhas compridas, decoradas ou postiças;
  - Cabelos devem estar sempre presos;
  - Calçados fechados, saltos baixos e antiderrapante.

- Por quê?

- Os adornos impedem a higienização eficaz das mãos;
- Podem acumular micro-organismos, aumentando o risco de infecção;
- Representam risco de contaminação cruzada entre pacientes e profissionais;
- São vetores silenciosos de infecções hospitalares;
- Calçados inadequados podem contribuir com ocorrência de acidentes.

## 3. Riscos Químicos

- Cuidado com substâncias como quimioterápicos, anestésicos e desinfetantes;
- Uso de EPIs específicos ao manusear ou prescrever substâncias perigosas.

## 4. Riscos Ergonômicos

- Evitar posturas inadequadas durante longos procedimentos.
- Respeitar pausas entre atividades prolongadas.

## 5. Vacinação e Monitoramento

- Manter vacinação em dia, especialmente para as condições de maior impacto como Hepatite B, tétano, Tríplice Viral, Varicela, Influenza e COVID-19.

Na eventualidade da ocorrência de algum acidente com material biológico, há no hospital um Protocolo de Exposição à Material Biológico que preconiza que todo o atendimento ocorra em até 2 horas do evento. Quais são as suas etapas:

1. Notificação imediata ao enfermeiro responsável da unidade qualquer ocorrência ou risco de acidente;
2. Descrever o tipo de exposição: perfurocortante, contato com mucosas, pele não íntegra, entre outros;
3. Identificar o paciente-fonte, se possível, e informar o enfermeiro;
4. Encaminhar-se imediatamente à Emergência para:
  - Avaliação médica;
  - Coleta de exames sorológicos iniciais;
  - Início de profilaxia pós-exposição (PPE), conforme indicação clínica.
5. Após comparecer Saúde Ocupacional/Segurança do Trabalho para demais orientações (dúvidas 51 3320-6172/3320-6280).

## Orientações e Apoio Médico

Não esqueça, a NR-32 representa mais do que uma norma: é um compromisso coletivo com a segurança no ambiente hospitalar. Nesse contexto, o médico tem papel central, pois ao adotar rigorosamente as medidas de biossegurança protege a si mesmo, preserva seus pacientes e inspira sua equipe pelo exemplo. Cada gesto, da higienização correta das mãos ao uso adequado dos EPIs e descarte seguro de perfurocortantes, reforça a cultura de prevenção, reduz riscos e fortalece a responsabilidade compartilhada. Ser protagonista nesse cuidado é reconhecer que a liderança médica se estende além do ato clínico, transformando protocolos em cultura e cultura em resultados, alinhados ao compromisso do Hospital Divina com uma assistência segura, ética e de excelência.



## Sistemas de Informação

Ao ingressar no Corpo Clínico do HD, você terá acesso a alguns sistemas essenciais e dispositivos médicos para o gerenciamento de informações clínicas e administrativas. Abaixo, uma breve explicação de cada um:

### 1. TASY



É o sistema de gestão hospitalar (Electronic Medical Records - EMR) utilizado para registros de pacientes, prontuários eletrônicos, agendamento e laudos de procedimentos, emissão de exames, controle de internações até prescrições e receitas médicas. Ele centraliza as informações clínicas, permitindo um acompanhamento completo do histórico do paciente e integrando os diversos setores do hospital. No ano de 2025 evoluímos para a versão HTML5 (última disponibilidade pela Philips) que permite avançar em novas soluções a partir do data lake do hospital, como o prontuário online do paciente. Acesse o Tasy em qualquer terminal físico no hospital via ícone no desktop ou link da intranet: (<https://tasy19c.divinaprovidencia.org.br/>)

### 2. PACS



Plataforma integrada da Carestream-Philips que permite o armazenamento e visualização de imagens médicas, como radiografias, tomografias e ressonâncias, além de vários outros tipos de exames em rede. Permite que o médico acesse exames de imagem de forma rápida, online, com ferramentas para análise detalhada, comparações entre exames e integração com o prontuário eletrônico.

Além do acesso médico completo via terminais do hospital e AppHDP, todo o médico ou paciente poderão acessar externamente o sistema para consulta aos exames e laudos via: <https://portalpaciente.divinaprovidencia.org.br/>

## 3. App HD



É um aplicativo institucional do hospital, projetado para facilitar a comunicação interna e o acesso a informações práticas pelo médico. Lá você encontrará informações sobre agendas de consultas e exames, evoluções de pacientes, solicitação de consultorias (comanejo), acesso remoto de exames de imagens laboratoriais, além de dados financeiros e contato direto com a Direção. Pode ser acessado por dispositivos móveis, proporcionando maior agilidade no dia a dia do médico, através do site: <https://app.divinaprovidencia.org.br/app>

## 4. Intranet



### Funcionalidades disponíveis na Intranet

- **Catálogo de Documentos:** acesso a políticas institucionais, POPs, protocolos clínicos, diretrizes e manuais.
- **Matriz de Responsabilidades:** visualização das atribuições por setor, função e processo.
- **Boletins Informativos:** comunicados oficiais, atualizações assistenciais, campanhas internas e notícias institucionais.
- **Formulário de Feedback:** canal direto para envio de sugestões, críticas construtivas e percepções sobre o ambiente de trabalho e processos hospitalares.
- **Notícias:** atualizações sobre eventos, ações estratégicas, novos fluxos e informações gerais.
- **Acesso ao Tasy HTML:** link direto para o sistema de prontuário eletrônico.
- **Calendário de eventos e treinamentos:** cronograma de capacitações e encontros institucionais.
- **Formulários diversos:** solicitação de serviços, agendamentos, requisições internas, entre outros.

## **Orientações e Apoio Médico**

- Links úteis e contatos institucionais: acesso rápido a setores como Ouvidoria, SAM, TI, Qualidade, entre outros.

### **Como acessar**

A Intranet pode ser acessada em qualquer computador da rede interna do hospital, por meio de:

- Ícone na área de trabalho: “Intranet”
- Ou digitando o endereço interno no navegador institucional, <http://intranet.divinaprovidencia.org.br>

## Orientações e Apoio Médico

### Agendamento de Consultas e Exames

O Hospital Divina disponibiliza um canal digital prático e acessível para o agendamento de consultas e exames para os pacientes: o atendimento via WhatsApp com a Bertha, assistente virtual da instituição.

#### Como funciona o agendamento com a Bertha

- 1) Acesse o QRCode disponível;
- 2) Inicie a conversa com a Bertha via WhatsApp;
- 3) Escolha o tipo de serviço desejado (consulta ou exame);
- 4) Informe os dados solicitados e aguarde confirmação da agenda.



#### Vantagens do atendimento via Bertha

- Agilidade no atendimento;
- Atendimento 24 horas, 7 dias por semana;
- Canal direto, sem necessidade de ligações;
- Confirmação automática com envio de orientações.

#### Acesse a Central de Agendamento

- Telefone: (51) 3320-6077 / 3320-6020 / 3320-6030
- WhatsApp: (51) 3320-6000
- Site: <https://divinaprovidencia.org.br/divina/>

# Orientações e Apoio Médico

## Agendamento Cirúrgico

### 1. Contatos da Central de Agendamento por Setor

Setor / Unidade	Localização no HD	Contato/Observação
Bloco Cirúrgico	Recepção 7º andar	Telefone: (51) 99901-2060 WhatsApp: (51) 99901-2060 E-mail: enfermeirascc@divinaprovidencia.org.br Ramal: 6295
Unidade Endovascular	Recepção 2º andar	Telefone: (51) 98060-4899 WhatsApp: (51) 99878-0884 E-mail: hemodinamicaenfermeiras@divinaprovidencia.org.br Ramal: 6105
Centro Obstétrico	3º andar- Recepção	Telefone: (51) 3320-6036 WhatsApp: (51) 99890-0367 E-mail: cpi@divinaprovidencia.org.br
Pré-Check-in	-	Telefone: (51) 3320-6047

**Observação:** Documentação para autorização de cirurgia pode ser enviada presencialmente, por e-mail ou WhatsApp. Protocolo de recebimento fornecido (físico ou eletrônico).

## 2. Regras da Central de Agendamento de Cirurgias

### 2.1 Pacientes de Convênios

- Documentos obrigatórios: CPF, Carteira do convênio, Guia do convênio preenchida, Exames, Guia de pedido de OPME, Telefones de contato.
- Prazo de retorno: conforme tabela de prazos negociados a partir do checklist completo.
- Informações especiais: Internação na véspera, medicações intraoperatórias, curativo VAC devem ser informados no agendamento e na guia do procedimento.
- Comunicado de autorização concluída: Central envia e-mail aos médicos/secretários; paciente contatado após definição da data.
- Agendamento: após autorização completa; médico/designado define data em até 25 dias corridos; pré-agendamento da sala conforme sugestão; SAM faz checagem proativa; mapa cirúrgico fechado 3 dias antes, entregue ao Centro Cirúrgico 24h antes.

### 2.2 Pacientes Particulares

- Solicitação de orçamentos: informar dias de internação, acomodação, fisioterapia, hemodiálise, dietas, anatomo-patológico, acompanhante, hemoderivados, exames, tempo de sala, OPME. Retorno em até 48h; validade 30 dias.
- Agendamento: após aceite do orçamento; médico/designado define data em até 30 dias; pagamento de OPMEs até 48h antes.

### 2.3 Reserva de Sangue e Hemoderivados

- Informar no momento do agendamento para planejamento dos setores.

### 2.4 Procedimentos Especiais

- Vasectomia: não agendada no HD.
- Laqueadura tubária: apenas com autorização prévia do Coordenador do CO e Diretor Técnico (e-mail ao CRM, 1 semana antes).
- Alguns procedimentos exigem perícia junto ao convênio.

## 2.5 Procedimentos em Pacote

- Convênios: somente fornecedores homologados; materiais fora do pacote exigem autorização prévia e análise do Comercial.
- Particulares: protocolos validados; itens fora do protocolo cobrados à parte.

## 2.6 Cirurgias de Urgência e Emergência

- Solicitadas conforme gravidade pelo cirurgião.
- Salas e OPMEs seguem POP institucional.
- Documentos obrigatórios: pedido médico, justificativa, laudo de imagem, autorização pré-senha (quando exigida).
- Documentos preenchidos em sala e encaminhados imediatamente ao faturamento.

## 2.7 Reservas de Salas Cirúrgicas

- Reservas não usadas em até 5 dias antes da data são liberadas a outros cirurgiões.
- Férias/congressos devem ser comunicados com mínimo 15 dias de antecedência.

## 2.8 Cancelamento de Cirurgias

- Avisar à Central com brevidade, idealmente 7 dias antes.

## 2.9 Pré-Check-in

- Iniciado 48h antes para previsibilidade assistencial/administrativa.
- Dia anterior: confirmação de data, hora, procedimento e orientações (horário, preparo, documentos, exames).

## 2.10 Tabela de Convênios Contratados

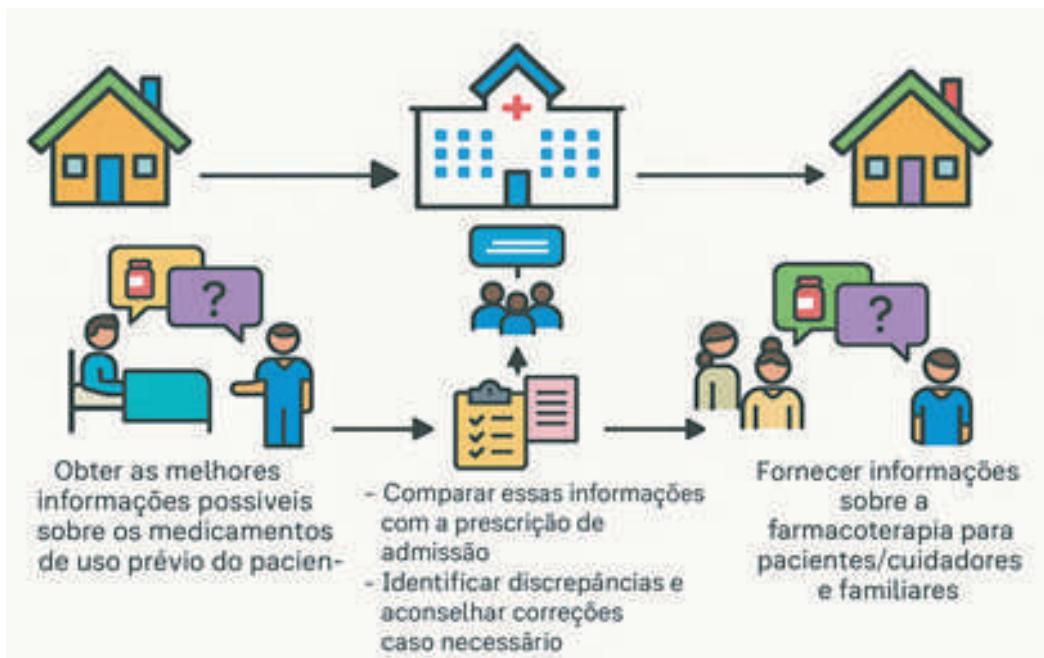
- Prazos de autorização conforme anexo. (**consultar página 76**)

## Reconciliação Medicamentosa

A Farmácia Clínica é a área da farmácia que atua lado a lado com o corpo clínico, a enfermagem e os pacientes, com foco no cuidado seguro e individualizado. Seu objetivo é garantir que cada medicamento prescrito seja o mais adequado para o paciente certo, na dose correta e no momento ideal.

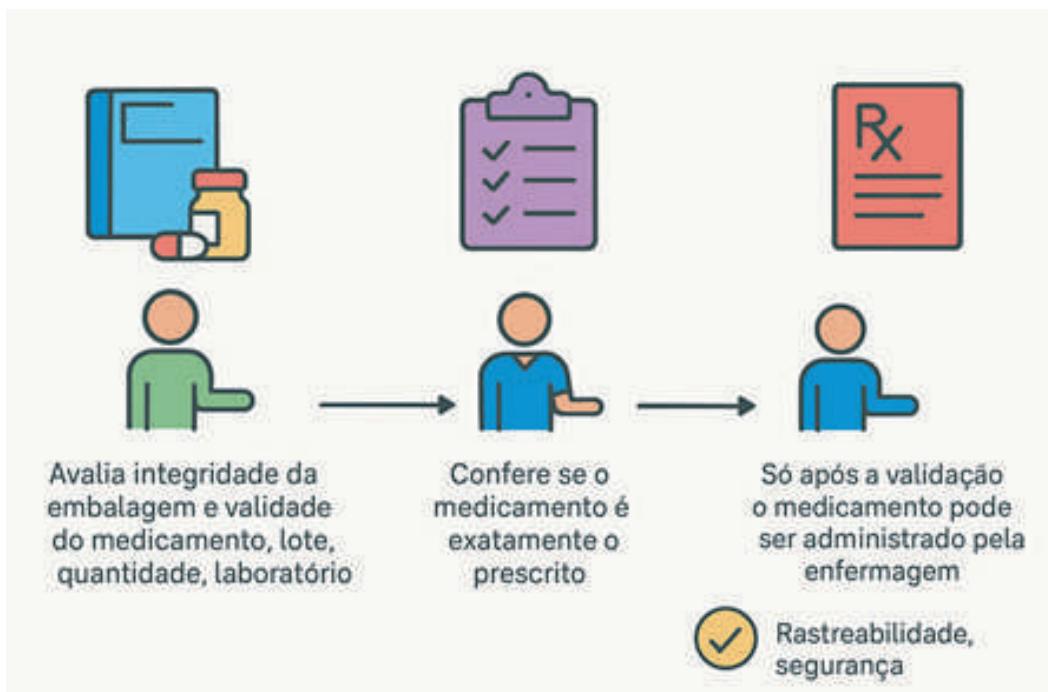
No Divina, o farmacêutico clínico acompanha o tratamento desde a entrada do paciente até a alta hospitalar, prevenindo erros de medicação, reduzindo riscos de reações adversas e otimizando os resultados terapêuticos.

Assim, para garantir esta cadeira medicamentosa a time da Farmácia Clínica atua por intermédio do processo de Reconciliação Medicamentosa, que visa comparar, revisar e ajustar os medicamentos de uso prévio do paciente com as prescrições hospitalares, garantindo continuidade e segurança no tratamento.



## Validação de Medicamentos

Quando há pacientes que utilizam medicamentos que não são padronizados pelo hospital, eles podem trazer medicamentos próprios para continuidade do tratamento. Para que a administração desse medicamento seja feita de forma segura, esse medicamento tem que ser validado pelo farmacêutico clínico.



## Avaliação de Prescrições

O farmacêutico clínico realiza uma análise criteriosa da prescrição para garantir segurança e eficácia do tratamento. Exemplos:

- Dose, diluição, via e aprazamento
- Ajustes conforme função renal/hepática
- Interações medicamentosas
- Alergias registradas
- Duplicidades
- Profilaxias e Protocolos Institucionais

## Intervenções Farmacêuticas

As intervenções farmacêuticas são ações sugeridas pelo farmacêutico com o objetivo de otimizar a terapia medicamentosa, aumentar a segurança do paciente e apoiar a equipe clínica na tomada de decisão. Elas podem ocorrer sempre que o farmacêutico identifica alguma oportunidade de melhoria.

## Padronização de Medicamentos

- Preencher o formulário localizado no Interact em (HD/ISNT/FOR 0068) e encaminhar para a farmácia.
- Comissão de Medicamentos (COMEDI), avalia a solicitação.
- Critérios: eficácia, segurança, custo-benefício e relevância clínica.

## Solicitação de Medicamentos Não Padronizados

### Fluxo conforme protocolo HD

1. Médico preenche formulário de solicitação no momento da prescrição no Tasy, imprime, assina e encaminha para a farmácia.
2. Farmácia avalia alternativas padronizadas e discute com o médico.
  - a. Havendo alternativa -> substituição sugerida.
  - b. Não havendo -> segue solicitação.
3. Farmácia consulta possível cobertura do medicamento.
  - a. Nos finais de semana, obrigatoria aplicação do termo de cobertura caso haja urgência no início do tratamento.
  - b. Se parecer favorável: Aquisição -> prazo de até 72h (dependendo da disponibilidade).
4. Equipe de enfermagem só administra após liberação pela farmácia.

A integração entre Corpo Clínico e Farmácia Clínica fortalece a segurança do paciente, promove o uso racional de medicamentos e garante melhores resultados clínicos.

## **Núcleo Interno de Regulação (NIR) e Transferências de Pacientes**

O **NIR** é responsável pelo gerenciamento e coordenação das internações, altas e transferências de pacientes do hospital. Seu objetivo é garantir que cada paciente seja alocado no leito adequado, respeitando a prioridade clínica, a disponibilidade de recursos e as normas institucionais.

Ele atua de forma integrada com os setores e gestores médicos, de enfermagem e administrativos, facilitando:

- A **regulação de leitos** para atendimento seguro e eficiente;
- As **transferências entre unidades** quando necessário;
- O **controle de ocupação hospitalar**, evitando superlotação, otimizando o fluxo de pacientes e garantindo a segurança do paciente;
- A **comunicação entre equipes** para garantir a continuidade do cuidado.

O contato com o **NIR** é essencial para médicos que precisam solicitar internações, transferências ou qualquer ajuste de leito para seus pacientes.

Atualmente o serviço está organizado de forma contínua (24h/7 dias da semana) para dar atender as demandas de transferências de todos os médicos do Corpo Clínico e até mesmo diretamente dos pacientes/familiares, acelerando soluções e desconexões neste processo (ex: suporte de ambulâncias, elegibilidade de operadoras, autorizações, entre outros).

### **Contatos**

- **Telefone:** (51) 3320-6000 – Ramal 6234 ou 7091
- **WhatsApp:** (51) 99901-2064
- **E-mail:** [nirhd@divinaprovidencia.org.br](mailto:nirhd@divinaprovidencia.org.br)

# Orientações e Apoio Médico

## Time de Resposta Rápida

O Divina dispõe de um Time de Resposta Rápida (TRR) para garantir atendimento ágil, padronizado e seguro às intercorrências clínicas dos pacientes internados.

O modelo é baseado no uso do Modified Early Warning Score (MEWS) e do MEOWS (para pacientes obstétricos). Esses escores, aplicados de forma informatizada no sistema Tasy, permitem identificar precocemente sinais de deterioração clínica. Quando os resultados atingem valores críticos, são gerados alertas automáticos para a equipe de enfermagem, que confirma a avaliação e aciona o médico de referência. Abaixo um resumo do modelo:

### MEWS Adaptado

Parâmetro	5	2	1	0	1	2	5
Pressão arterial sistólica (mmHg)	≤80	81-90	91-100	101-199		≥200	
Frequência cardíaca (bpm)	≤40	41-50		51-100	101-110	111-129	≥130
Frequência respiratória (ipm)	≤8			9-14	15-20	21-29	≥30
Temperatura (°C)		≤35.0		35.1-38.4		≥38.5	
Saturação de Oxigênio (%)	≤87		88-93	≥94			
Nível de consciência (alteração aguda)				Alerta	R.E.V.	R.E.D.	N.R.
Confusão/Agitação psicomotora			Sim	Não			

#### MEWS

0-2 : Baixa probabilidade de complicações.  
Podem ser aferidos sinais vitais 1x/turno

#### MEWS

3-4 : Observação. Comunicar alteração ao  
Médico Assistente. Manter aferição de  
sinais 4x/dia

#### MEWS

≥ 5 : Acionar TRR. Alteração de frequência  
de sinais conforme avaliação do plantão.

# Orientações e Apoio Médico

## MEWS Obstétrico (Gestantes/Puérperas) adaptado - Hospital Divina Providência

Parâmetro	5	2	1	0	1	2	5
Pressão arterial sistólica (mmHg)	≤80	81-89		90-139	140-149	150-159	≥160
Pressão arterial diastólica (mmHg)				<90	90-99	100-109	≥110
Frequência cardíaca (bpm)	≤59			60-110		111-129	≥130
Frequência respiratória (ipm)	≤9			10-17	18-24	25-29	≥30
Saturação de O <sub>2</sub> (%)	≤90		91-93	≥94			
Temperatura (°C)	≤34.0		34-35	35.1-38.4		≥38.5	
Nível de consciência (alteração aguda)				Alerta	R.E.V.	R.E.D.	N.R.
Confusão/Agitação psicomotora			Sim	Não			

### MEWS 0-2

Baixa probabilidade de complicações. Podem ser aferidos sinais de 1x/turno.

### MEWS 3-4

Observação, comunicar alteração ao Médico Assistente. Manter aferição de sinais 4x/dia.

### MEWS ≥5

Acionar TRR. Alterar frequência de aferição de sinais conforme avaliação do plantão.

Além do MEWS, foram definidos critérios adicionais de risco, como dor torácica, convulsões, hemorragias, hipoglicemias, reações alérgicas e sinais neurológicos, que também disparam a ativação do time médico, mesmo sem alteração significativa dos sinais vitais. Protocolos específicos (ex.: sepse, AVC, SCA, delirium) seguem fluxos próprios integrados ao SRR.

O objetivo do TRR é oferecer resposta rápida, padronizada e segura, prevenindo complicações, fortalecendo a integração multiprofissional e mantendo o cuidado centrado no paciente.

O acionamento da equipe dar-se-á via gatilhos acima identificados pelas equipes assistenciais a beira leito ou ainda via telefone do plantão: (51) 99992-7134.

## Orientações e Apoio Médico

### Previsão de Alta Médica

Para garantir a melhor performance de utilização da capacidade instalada de leitos, o hospital sincroniza o máximo de informações para qualificar o fluxo de entrada e saída dos pacientes.

Neste processo, o plano terapêutico proposto pelo médico com a previsão de alta é altamente estratégico. Assim, todo médico informará no prontuário eletrônico do paciente esta previsão que será validada sempre no dia anterior, garantindo a melhor articulação entre equipes e familiares para a melhor transição de cuidado na alta.

Embásado nos melhores estudos de gestão hospitalar, recomendamos que a alta hospitalar deve ser realizada **até as 11h da manhã**, sempre que possível. Não sendo possível neste horário, personalizaremos o cuidado em caráter excepcional para garantir sempre o **menor tempo de permanência** dentro da necessidade daquele paciente.

Cumprir esses horários contribui para o bom fluxo hospitalar, otimiza a ocupação dos leitos, além de assegurar a organização dos serviços de apoio.

Destacamos neste espaço que o hospital conta com um time de Enfermeiros Hospitalistas e Navegadores que estará sempre contribuindo na coordenação e transição de cuidado, além de todo a integração e suporte das demais equipes multidisciplinares de assistente social, enfermagem, farmácia, fisioterapia, nutrição, psicologia e pastoral da saúde.

# Orientações e Apoio Médico

## Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME)

### Para Pacientes

Os pacientes que desejarem ter acesso ao prontuário médico devem fazer a solicitação por meio do site:

[www.divinaprovidencia.org.br/divina/atendimento/solicitacao-prontuario/](http://www.divinaprovidencia.org.br/divina/atendimento/solicitacao-prontuario/)

Em caso de dúvidas, entre em contato pelo telefone **(51) 3320-6197**, de **segundas a sextas-feiras**, das **8h às 17h30**.

### Para Médicos

O acesso ao prontuário por parte dos médicos deve ser solicitado junto ao **Setor SAM**, mediante o preenchimento de um formulário específico.

Em caso de dúvidas, entre em contato pelo telefone **(51) 3320-6000 Ramal 7108 ou 7109**, de **segundas a sextas-feiras**, das **8h às 17h30**.

## Serviço de Honorários Médicos – Hospital Divina

O Hospital Divina oferece, de forma gratuita e estruturada, o serviço de cobrança e repasse de honorários médicos via conta hospitalar, promovendo mais agilidade, segurança e comodidade para os profissionais do corpo clínico.

Trata-se de um serviço de apoio administrativo que respeita os critérios das operadoras, os fluxos assistenciais e os registros institucionais.

### 1. Regras Gerais de Repasse

- O repasse de honorários é opcional e depende do registro correto dos dados em prontuário e formulários institucionais.
- O hospital **não cobra nenhuma taxa** pelo faturamento ou pelo repasse de honorários.
- O pagamento ao médico é realizado **somente após o recebimento do valor pela operadora de saúde**.

### 2. Formas de Recebimento

O médico pode optar por receber os honorários das seguintes formas

- **Pessoa Física**
- **Pessoa Jurídica** – mediante apresentação e validação de documentação específica exigida pelo hospital.

# Orientações e Apoio Médico

## 3. Áreas com Fluxos Especiais

Para garantir o repasse correto em determinadas áreas assistenciais, é fundamental o preenchimento e entrega da autorização de cobrança, conforme os fluxos abaixo:

Área	Procedimento	Registrar	Observação
Bloco Cirúrgico	Todos os procedimentos	Marcar no boletim de sala: ( ) SIM (via hospital)/ ( ) NÃO (direto com paciente)	Se nenhuma opção for marcada, será considerado NÃO
Centro Obstétrico (CO)	Procedimentos obstétricos	Preencher autorização de cobrança no CO ou no SAM	Obrigatório para repasse via hospital
Endoscopia	Procedimentos endoscópicos	Preencher autorização de cobrança no setor ou no SAM	Obrigatório para repasse via hospital
Endovascular (CDI)	Procedimentos realizados em internação	Marcar no boletim de sala: ( ) SIM / ( ) NÃO	Se nenhuma opção for marcada, será considerado NÃO
Unidades de Internação	Procedimentos realizados em internação	Preencher autorização de cobrança na unidade ou no SAM	Autorização deve ser atualizada a cada 7 dias para manter validade do repasse

## 4. Regras por Operadora de Saúde

Operadora	Condições para repasse
IPE Saúde	Pagamento direto ao médico. Repasse via hospital apenas em casos especiais. Necessário ser médico credenciado
Unimed	Pagamento direto ao médico. Repasse via hospital apenas em casos especiais. Necessário ser médico credenciado
Outras operadoras/diversas	Pode ser via cooperativa (ex.: COOPMED), desde que o médico esteja regularizado. O hospital repassa somente após o pagamento da operadora.

## 5. Resumo do Funcionamento

- O médico pode optar por receber via hospital ou diretamente com o paciente/convênio, conforme aplicável.
- Para áreas com fluxos especiais, é obrigatório preencher a autorização de cobrança.
- Para operadoras como IPE e Unimed, o pagamento é feito diretamente ao médico, respeitando o vínculo (credenciado/cooperado).
- O repasse pelo hospital só ocorre após o recebimento do valor pela operadora.
- **Atenção:** Em procedimentos realizados durante internações, a autorização deve ser renovada a cada 7 dias para garantir validade e repasse correto.

Segue abaixo um resumo dos prazos de autorização de procedimentos eletivos das operadoras e as suas observações e particularidades.

## Orientações e Apoio Médico

Convênio	Observação/Tipo	Prazo (dias úteis) para autorizar
AFISVEC	-	3
Ajuris	-	3
Allianz Saúde	-	15
AMBEP - Particular	-	21
Amil Saúde	-	21
Assefaz	-	5
Associação Saúde Rural de Alegrete	-	21
Banco Central	-	3
Blue Med	-	21
Bradesco	-	21
Capergs	-	5
Capesaúde	-	5
Cassi	-	21
Centro Clínico Gaúcho	Apenas planos: Multi, Top, Top Life, Yop Life Poa (Prefeitura)	3
Claro-Embratel	-	15
Dana Indústrias Ltda	-	3
Doctor Clin	-	21
EBCT Postal Saúde	-	21
FAS/AMP/RS	-	21
GAMA	-	5
Geap	-	21
GHC - Grupo Hospitalar Conceição	Apenas exames de EDA e Colonoscopia	21
GKN do Brasil	-	21
Humana Saúde Sul	-	21
IMAS	-	3
Intermédica	-	5

# Orientações e Apoio Médico

Convênio	Observação/Tipo	Prazo (dias úteis) para autorizar
IPE Saúde	Atendimento apenas executado por médicos cooperados à operadora. Não há atendimento de Pronto Socorro habilitado no hospital (TR55)	21
Irmãs Salesianas	-	3
ISSEG	-	5
Life Saúde	-	21
Mediservice	-	15
MedSênior	-	21
Notre Dame	-	21
OAB/CAA - Particular	-	21
Omint - Skill Empresarial Saúde	-	21
On Med	-	21
Particular	Alguns pacotes prontos. Consultar com o setor de contas	21
Porto Seguro Saúde	-	3
Prevent Senior	-	21
Proasa	-	21
Prontosul - Particular	Tabela Particular - somos hospital de retaguarda	21
RBS Participações	-	21
Sameisa	-	3
Saúde Caixa	-	21
Saúde Moinhos	-	3
Saúde PAS	-	3
Saúde Petrobrás	-	21
Sul América	-	21
Sulmed	-	10
Telos-Embratel	-	15
Tribunal Reg. Federal da 4ª Região	-	21
Unimed: Co-Irmã, Unimax/Pleno Unipart e Unifácil	Atendimento apenas executado por médicos cooperados à operadora	21

**Observação Importante:** devido a acordos prévios com as operadoras, não temos como fornecer a tabela negociada com cada operadora. Os valores são disponibilizados apenas para procedimentos específicos da especialidade do médico.

## Plano de Benefícios

### 1) Estacionamento

O Hospital Divina oferece **estacionamento gratuito** para todos os médicos do Corpo Clínico que **não possuem vínculo celetista**.

Existe um **local exclusivo para médicos**, localizado no **1º andar** do estacionamento. O **estacionamento é pessoal e intransferível**, sendo destinado **somente ao médico titular**, não podendo ser utilizado por familiares ou terceiros.

### 2) Locação de Consultórios no Centro Clínico

#### a) Solicitação

- A locação de consultórios deve ser solicitada através do site do HD na seção Área Médica - SAM - Locação de Consultórios.
- O médico interessado preenche o formulário e envia para análise.

#### b) Análise e Aprovação

- O SAM recebe a solicitação e verifica a disponibilidade do consultório.
- Após análise, é informado ao médico sobre a aprovação ou necessidade de ajustes.

#### c) Contrato e Termos

- Com a aprovação, é gerado o contrato de locação com os termos de uso do consultório.
- O contrato detalha responsabilidades, horários e condições financeiras.

#### d) Plano de Incentivos ao Locatário

O acompanhamento da performance do locatário é feito mensalmente, através de indicadores que geram pontuação revertida em redução do valor de locação.

## Orientações e Apoio Médico

Indicador	Finalidade	Meta	Bandas de pontuação	Redução Aplicável
Taxa de ocupação de agenda	Eficiência das horas locadas	15%	0-50% / 51-70% / 71-100%	0% / 10% / 15%
Tempo entre agendamento e primeiras consultas	Reducir a espera do paciente para acessar o serviço	15%	>8 / 7-4 / 3-0 dias	0% / 10% / 15%
Cancelamentos de consultas agendadas pelo locatário (em pelo menos de 7 dias)	Garantir o acesso	15%	Sim / Não	0% / 15%
NPS (Net Promoter Score)	Medir a experiência e fidelização do paciente	30%	0- 80 / 81-90 / 91-100	0% / 15% / 30%
Ações integradas institucionais	Potencializar as entregas dos médicos do consultórios junto ao HD	15%	Não / Sim	0% / 15%

### e) Pagamento e Faturamento

- O pagamento da locação é realizado conforme o contrato.
- Reduções aplicáveis são calculadas automaticamente com base nos indicadores mensais.

### f) Acompanhamento Mensal

- Os resultados dos indicadores são avaliados mensalmente.
- O locatário recebe feedback sobre pontuação e possíveis ajustes para otimização.

### 3) Wi-Fi

Para facilitar a conectividade e o acesso aos sistemas digitais, o Hospital Divina disponibiliza rede Wi-Fi institucional:

#### Redes disponíveis

##### HDP WiFi VISITANTES

**Senha:** cuidado amoroso

##### HDP WIFI

**Senha:** disponível mediante solicitação junto ao Serviço de Apoio ao Médico (SAM)

### 4) TV Corporativa

A TV Corporativa tem como objetivo oferecer aos anunciantes uma plataforma inovadora e estratégica para alcançar um público segmentado de forma direta e eficaz. Por meio de conteúdos dinâmicos e de alta qualidade, a TV permite que as marcas reforcem sua presença, promovam seus produtos e serviços, e criem conexões relevantes com um público qualificado.

Com formatos publicitários flexíveis e custos competitivos, a TV Corporativa do Hospital Divina se posiciona como uma solução de mídia moderna e impactante, ideal para empresas que buscam visibilidade em um ambiente diferenciado.

#### Vantagens:

- Alcance direto e segmentado
- Alta visibilidade
- Reforço de marca
- Público qualificado
- Anúncio dinâmico
- Credibilidade
- Custo-benefício
- Formato de publicidade dinâmico
- Alta repetição

## Orientações e Apoio Médico

**Impacto:** 54 mil pessoas por mês, entre pessoas colaboradoras, visitantes, pacientes e fornecedores. 1.500 inserções por dia e 45 mil inserções por mês.

**Oportunidade:** Faremos uma degustação de 2 meses para que possam conhecer o potencial da TV corporativa, avaliar o engajamento e visualizar os resultados na prática.

### 5) Refeições e lanches rápidos

#### Refeições e Lanches Rápidos no Hospital Divina

Com o objetivo de oferecer praticidade e suporte à rotina dos médicos e equipes assistenciais, o Hospital Divina disponibiliza pontos estratégicos para acesso a café e lanches rápidos em diferentes setores da instituição.

**Os locais disponíveis são**

- Serviço de Apoio ao Médico – Café e lanches rápidos
- Endovascular – Café e lanches rápidos
- Centro Obstétrico – Café e lanches rápidos
- UTI 2 e UTI 7 – Café e lanches rápidos
- Bloco Cirúrgico – Café e lanches rápidos
  - o Para os médicos que estiverem em cirurgias no horário de almoço, será ofertada refeição completa, assegurando a continuidade do atendimento sem prejuízo à alimentação adequada.

## Orientações e Apoio Médico

### Restaurante

#### Café Caliente - Conforto e praticidade para o médico

O Restaurante e Café Caliente localizado no 3º andar (prédio estacionamento) e oferece refeições equilibradas e variadas, com foco no bem-estar dos profissionais e clientes que convivem no hospital.

#### Horário de funcionamento

Atendimento contínuo todos os dias da semana (segundas-feiras a domingos), com pausa apenas das 01h00 às 02h00.

Almoço disponível em qualquer horário durante o período de funcionamento.

#### Contato

Telefone: (51) 3320-6000 - Ramal 6279

# Orientações e Apoio Médico

## Contatos e Telefones Úteis

**Telefonista: (51) 3320-6000 – opção 9**

### Serviço de Apoio Médico (SAM)

- Ramais: 3320-6000 ramal 7108 / 7109
- WhatsApp: (51) 98352-429

### Comercial

- Telefone: 3320-6000
- Ramais: 6576 / 6127 / 6359 / 6519

### Central de Agendamento Cirúrgico

- Telefone: 3320-6000
- Ramais: 6186 / 6116 / 6109 / 6022
- WhatsApp: (51) 98284-229

### Central de Agendamento de Consultas e Exames

- Telefone: 3320-6000
- Consultas Centro Clínico: 6346 / 6345 / 6067
- Exames CDI: 6077 / 6030

### Outros Setores

- Telefone: 3320-6000
- Diretoria: 6010
- Estacionamento: 6238
- Ouvidoria: 6262
- Recepção Térreo: 6002
- Restaurante Caliente: 6279
- SCIH: 6251

## Orientações e Apoio Médico

### Redes Sociais



rededesaudedivinaprovidencia



rededesaudedivinaprovidencia



rededesaudedivinaprovidencia



company/rsdp



[www.divinaprovidencia.org.br](http://www.divinaprovidencia.org.br)