



DGS desde
1899
Direção-Geral da Saúde

SISTEMA NACIONAL DE NOTIFICAÇÃO

Departamento da Qualidade na Saúde

Manual do Cidadão Notificador



notifiQ@

www.dgs.pt



GOVERNO DE
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Índice

Introdução	4
Sistema de Notificação	5
A. Tipologias de Incidente	15
1. Tipologia de Incidente – Processo Administrativo: admissão, marcação, referenciação	16
2. Tipologia de Incidente – Processo/Procedimento Clínico	17
3. Tipologia de Incidente – Documentação.....	18
4. Tipologia de Incidente – Recursos/Gestão Organizacional.....	19
5. Tipologia de Incidente – Infraestrutura/Edifício/Instalações.....	20
6. Tipologia de Incidente – Dispositivo/Equipamento Médico	21
7. Tipologia de Incidente – Oxigénio/Gás/Vapor	22
8. Tipologia de Incidente – Medicação/Fluídos IV.....	23
9. Tipologia de Incidente – Sangue/Hemoderivados	25
10. Tipologia de Incidente – Acidentes do doente - Quedas.....	26
11. Tipologia de Incidente – Acidentes do doente – Úlcera por pressão	27
12. Tipologia de Incidente – Outros acidentes do doente	28
13. Tipologia de Incidente – Infeção associada aos cuidados de saúde.....	29
14. Tipologia de Incidente – Comportamento	30
15. Tipologia de Incidente – Dieta/Alimentação	31
B. Consequências do Incidente.....	32
C. Envio da Notificação de Incidente	33
D. Acompanhamento da Notificação de Incidente.....	36

Introdução

Um dos pilares que sustenta o atual paradigma da segurança do doente é a identificação de incidentes admitindo e aceitando que os mesmos podem ocorrer na prestação de cuidados de saúde mas que são, na sua maioria, evitáveis.

A necessidade de prática sistemática de identificação de incidentes, conduziu à implementação, pela Direção-Geral da Saúde, de um sistema nacional de notificação de incidentes como estratégia prioritária do Sistema de Saúde.

Neste sentido, o **Sistema Nacional de Notificação de Incidentes - NOTIFICA**, que se encontra estruturado de acordo com as recomendações da Organização Mundial de Saúde e do Conselho da União Europeia é disponibilizado gratuitamente pelo Ministério da Saúde, e abrange todos os níveis e áreas da prestação de cuidados, dotando os profissionais de saúde e os cidadãos de uma ferramenta para a notificação e aprendizagem com o erro.

O objetivo principal de um sistema de notificação de incidentes é o aumento da segurança do doente, através da aprendizagem contínua¹.

O Sistema assenta em notificações feitas de forma voluntária, anónima, confidencial e não punitiva, encorajando os cidadãos e profissionais de cuidados de saúde a notificar os incidentes de que tomem conhecimento, evitando futuras ocorrências.

Do mesmo modo o sistema permite à DGS recolher informação indispensável, a nível nacional, relativa à tipologia de incidentes e suas causas, permitindo no futuro o desenvolvimento de estratégias de intervenção prioritárias.

As instituições, por seu lado, recebem informação relativa aos incidentes aí ocorridos, permitindo a implementação de medidas corretoras e de melhoria da prestação, bem como o *feedback* ao notificador e a todos os envolvidos, tendo por base o nível de informação disponibilizado na notificação.

Este documento pretende apoiar os **cidadãos** no preenchimento do **Formulário de Notificação de Incidentes**, explicando os principais aspetos a considerar durante o preenchimento do mesmo.

¹ Recomendação do Conselho da União Europeia de 9 de junho de 2009 sobre a Segurança do Doente.

Sistema de Notificação

Na página do NOTIFICA, poderá encontrar alguma documentação relacionada com a temática da segurança do doente, nomeadamente a documentação relacionada com o sistema nacional de notificação de incidentes.

O NOTIFICA tem 3 níveis de acesso:

- Uma área de acesso livre ao cidadão para notificar
- Uma área de acesso livre ao profissional para notificar
- Uma área de acesso restrito ao GL para tratamento e análise da informação

O formulário de notificação NOTIFICA encontra-se estruturado de acordo com a tipologia da unidade (cuidados saúde primários, hospital, etc.) onde ocorreu o incidente e a sua linguagem está adaptada à pessoa que responde ao questionário – o Notificador. A página de entrada no Sistema é a que a figura seguinte apresenta.

Sistema Nacional de Notificação de Incidentes (NOTIFICA)

[Imprimir](#)

Introdução:

O conhecimento mais importante para a segurança do doente é aquele que permite prevenir a ocorrência de incidentes durante a prestação de cuidados de saúde.

O propósito fundamental de um sistema de notificação é aprender com a experiência.

A notificação é uma atividade voluntária do profissional e/ou do cidadão com vista ao desenvolvimento de uma análise causal e à tomada de medidas corretoras sistémicas para evitar que situações geradoras de dano, real ou potencial, se venham a repetir.

O NOTIFICA é uma plataforma, anónima, confidencial e não punitiva, de gestão de incidentes, ocorridos nas unidades prestadoras de cuidados do Sistema de Saúde.



Normas, Orientações e Informações da DGS:

- [Informação nº 002/2014 de 25/02/2014](#) - Relatório de Progresso de Monitorização do SNNIEA - 2013
- [Informação nº 006/2013 de 24/12/2013](#) - Decreto-Lei n.º 121/2013, de 22 de agosto
- [Orientação nº 011/2012 de 30/07/2012](#) - Análise de Incidentes e de Eventos Adversos
- [Norma nº 015/2014 de 25/09/2014](#) - Sistema Nacional de Notificação de Incidentes - NOTIFICA

Relatórios:

- [Relatório Técnico](#) - Estrutura Concetual da Classificação Internacional sobre Segurança do Doente (2011)

Newsletter

- [Newsletter 1](#)
- [Newsletter 2](#)

Documentos de apoio:

- [NOTIFICA - Manual do Cidadão Notificador](#)
- [NOTIFICA - Manual do Profissional Notificador](#)
- [NOTIFICA - Manual do Gestor Local](#)

Acesso ao sistema:

- [Sistema Nacional de Notificação de Incidentes - NOTIFICA](#)
- [Para consultar a sua notificação, introduza aqui o código](#)

Ao selecionar 'Formulário de Notificação' o notificador é conduzido para a página inicial do formulário de notificação.

Nesta mesma página de entrada, existe ainda lugar às seguintes mensagens de **sensibilização**:

- O conhecimento mais importante para a segurança do doente é aquele que permite prevenir a ocorrência de incidentes durante a prestação de cuidados de saúde. O propósito fundamental de um sistema de notificação é aprender com a experiência.
- A notificação é uma atividade voluntária do profissional e/ou do cidadão com vista ao desenvolvimento de uma análise causal e à tomada de medidas corretivas sistémicas por forma a se evitar futuras situações geradoras de dano, real ou potencial.
- O NOTIFICA é uma plataforma, anónima, confidencial e não punitiva de gestão de incidentes, ocorridos nas unidades prestadoras de cuidados do Sistema Nacional de Saúde.

e **alerta**:

- O Sistema é totalmente anónimo não sendo possível identificar o doente ou o profissional de saúde.
- O Sistema não está vocacionado para investigar casos individuais.
- Se desejar fazer uma exposição no Livro de Reclamações Online (Reclamações, Sugestões ou Elogios), recorra ao SIM-Cidadão.

A página inicial do formulário de notificação é a seguinte:



Formulário NOTIFICA Imprim

notifi@

SISTEMA NACIONAL DE NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES
DIREÇÃO-GERAL DA SAÚDE
Departamento da Qualidade na Saúde

O conhecimento mais importante para a segurança do doente é aquele que permite prevenir a ocorrência de incidentes durante a prestação de cuidados de saúde.

O propósito fundamental de um sistema de notificação é aprender com a experiência.

A notificação é uma atividade voluntária do profissional e/ou do cidadão com vista ao desenvolvimento de uma análise causal e à tomada de medidas corretivas sistémicas para evitar que situações geradoras de dano, real ou potencial, se venham a repetir.

O NOTIFICA é uma plataforma, anónima, confidencial e não punitiva, de gestão de incidentes, ocorridos nas unidades prestadoras de cuidados do Sistema de Saúde.

Por favor leia com atenção a seguinte informação antes de continuar:

1. O Sistema não está vocacionado para investigar casos individuais.
2. O Sistema é totalmente anónimo não sendo possível identificar o doente ou o profissional de saúde.

Se, em vez da comunicação de um incidente, desejar fazer uma exposição no Livro de Reclamações Online (Reclamações, Sugestões ou Elogios), recorra ao [SIM-Cidadão](#).

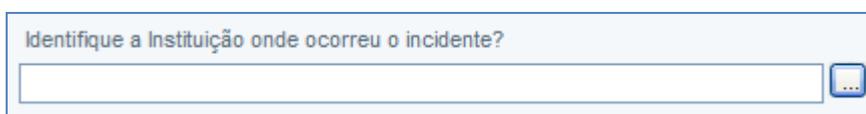
Identifique a Instituição onde ocorreu o incidente?

...

Enviar

Imprimir

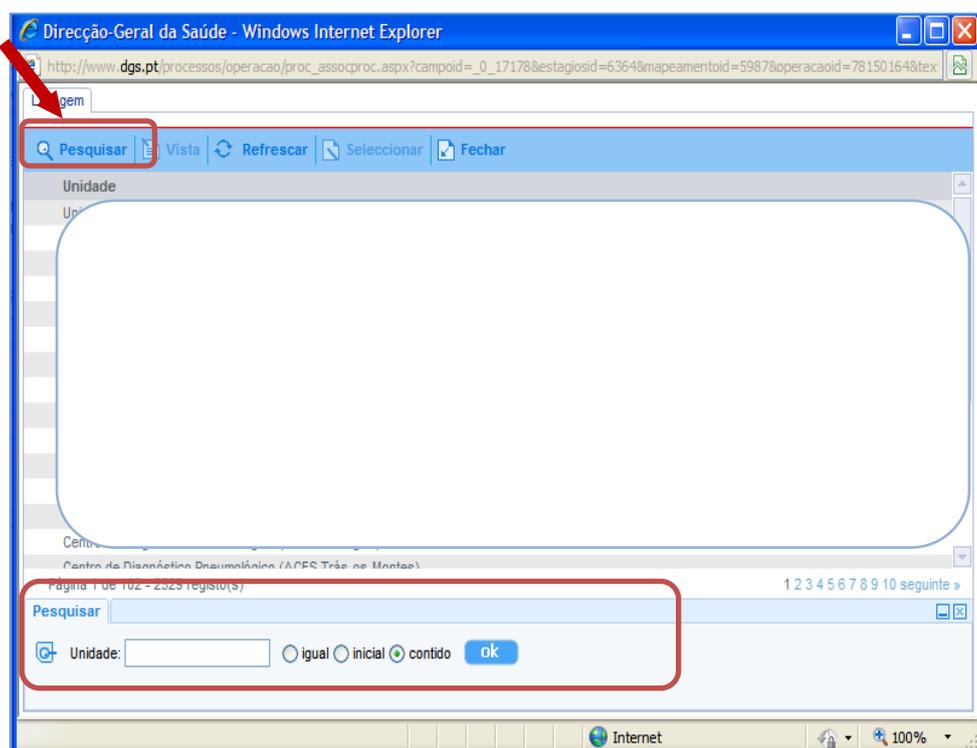
O questionário inicia-se com a identificação da instituição onde ocorreu o incidente. Para iniciar a notificação bastará selecionar a instituição.



Identifique a Instituição onde ocorreu o incidente?

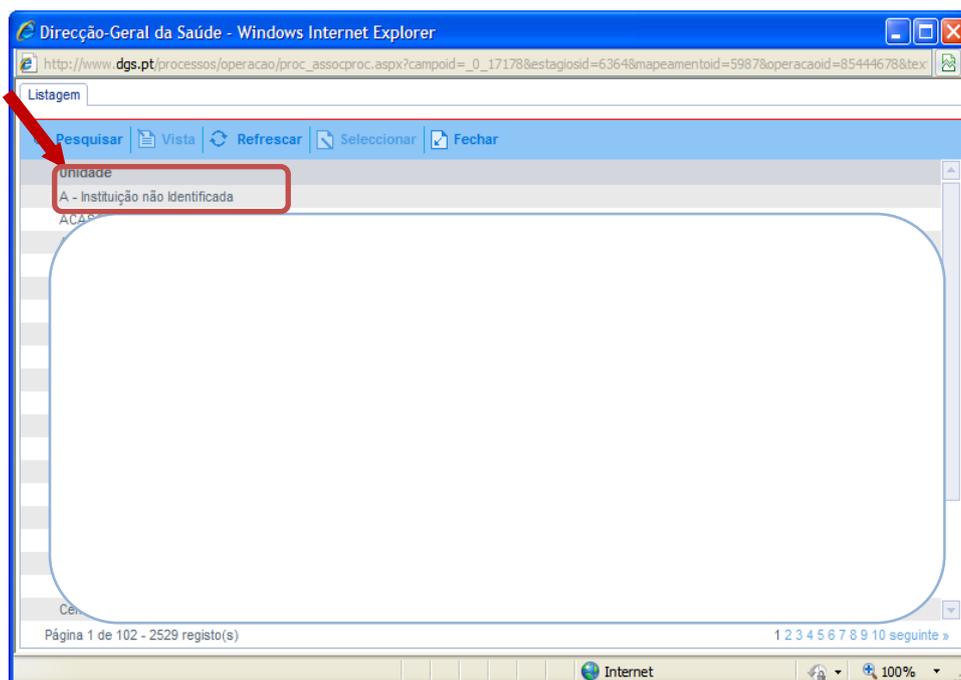
...

Clicando em , abre-se uma janela, onde poderá selecionar diretamente a Instituição onde ocorreu o incidente clicando sobre a linha com o seu nome. Ou poderá **fazer pesquisa**, introduzindo o termo da pesquisa, conforme se assinala na figura a seguir (clique em  **Pesquisar** para aceder ao campo de pesquisa).

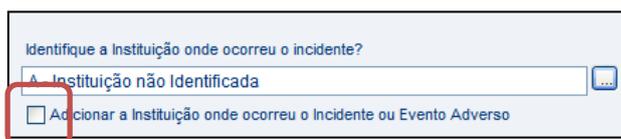


Nota: o campo de pesquisa é sensível à acentuação das palavras.

Caso não se encontre listada a instituição que pretende, poderá criar a instituição com a introdução do nome e morada da mesma). Para o fazer deve procede da seguinte forma: clicando em , abre-se uma janela de seleção da Instituição. Nesta janela deve seleccionar a primeira alínea **“A – Instituição não identificada”**.



Ao selecionar esta opção a janela fica com o seguinte aspeto:



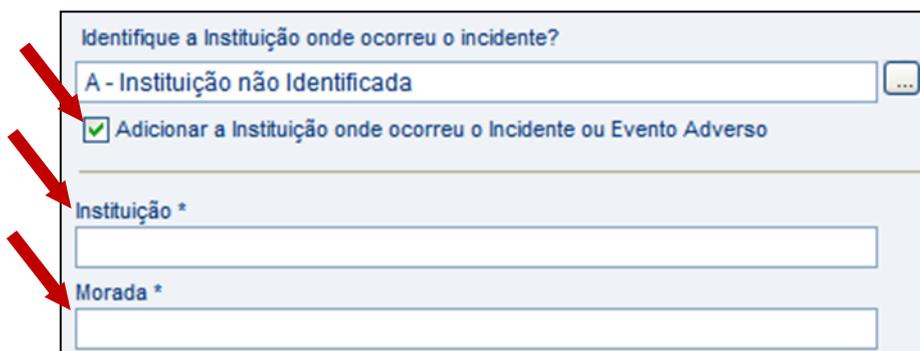
Identifique a Instituição onde ocorreu o incidente?

A - Instituição não Identificada

Adicionar a Instituição onde ocorreu o Incidente ou Evento Adverso

Deve de seguida selecionar a opção **“Adicionar a Instituição onde ocorreu o Incidente”**

Desta forma ficam disponíveis novas opções para que possa inserir os dados da Instituição (ver imagem a seguir). Os Campos “Instituição” e “Morada” são campos de texto livre onde deve inserir o nome completo da instituição que pretende identificar e a respetiva morada.



Identifique a Instituição onde ocorreu o incidente?

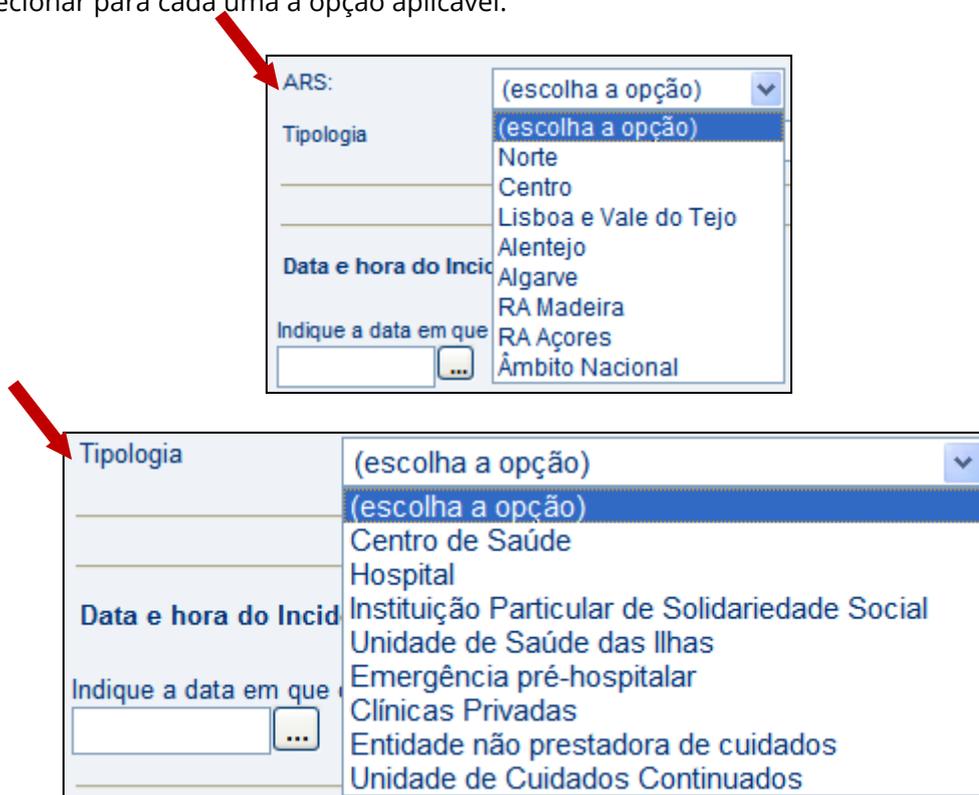
A - Instituição não Identificada

Adicionar a Instituição onde ocorreu o Incidente ou Evento Adverso

Instituição *

Morada *

As opções “ARS” e “Tipologia” são de escolha por lista conforme imagens a seguir. Deve selecionar para cada uma a opção aplicável.



ARS: (escolha a opção)

Tipologia (escolha a opção)

Norte

Centro

Lisboa e Vale do Tejo

Alentejo

Algarve

RA Madeira

RA Açores

Âmbito Nacional

Tipologia (escolha a opção)

Centro de Saúde

Hospital

Instituição Particular de Solidariedade Social

Unidade de Saúde das Ilhas

Emergência pré-hospitalar

Clínicas Privadas

Entidade não prestadora de cuidados

Unidade de Cuidados Continuados

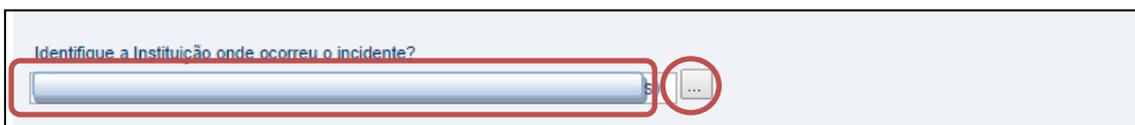
A informação relativa à instituição assim registada fica num estágio intermédio (não submetida) até que centralmente (a coordenação nacional do NOTIFICA) valide a existência da instituição solicitada. Assim, que a instituição seja validada e criada na plataforma pela coordenação do NOTIFICA, a notificação é automaticamente encaminhada para o Gestor Local alocado à nova instituição então criada.

No caso da instituição indicada pelo notificador não existir, a coordenação nacional do NOTIFICA, classifica-a como *“eliminada por falta de informação quanto ao local da ocorrência”*. Deste modo o notificador ao aceder ao NOTIFICA (com o seu “código único de acesso”²) recebe essa informação de retorno.

Ressalva-se que todo este processo permite assegurar o correto seguimento da notificação, não sendo em passo algum quebrado o anonimato da mesma.

Nota

Caso tenha selecionado uma determinada instituição por engano, e queira fazer nova seleção deverá apagar a inscrição do campo (conforme assinalado, com retângulo, na figura em baixo) e só depois clicar novamente  (conforme assinalado com um círculo na figura em baixo).

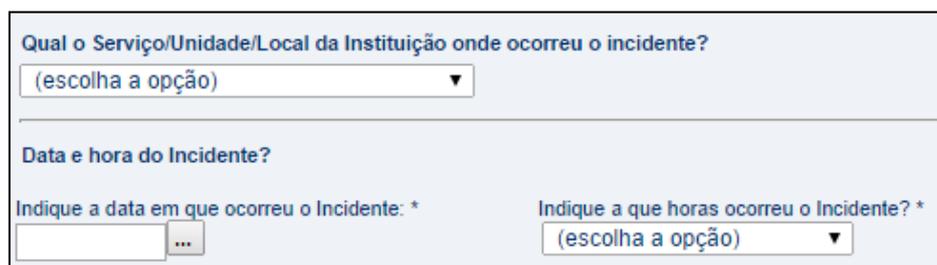


Identifique a Instituição onde ocorreu o incidente?



Depois de clicar  aparecerá novamente a página, conforme figura em baixo. Aqui deverá clicar em  abrindo-se novamente a página com a listagem de todas as instituições, conforme descrito anteriormente.

Após selecionar a Instituição é automaticamente conduzido ao quadro seguinte (ver imagem a seguir), onde deve indicar “Qual o Serviço/Unidade/Local da Instituição onde ocorreu o incidente?” e “Data e hora do Incidente?”.



Qual o Serviço/Unidade/Local da Instituição onde ocorreu o incidente?

(escolha a opção) ▼

Data e hora do Incidente?

Indique a data em que ocorreu o Incidente: * 

Indique a que horas ocorreu o Incidente? * (escolha a opção) ▼

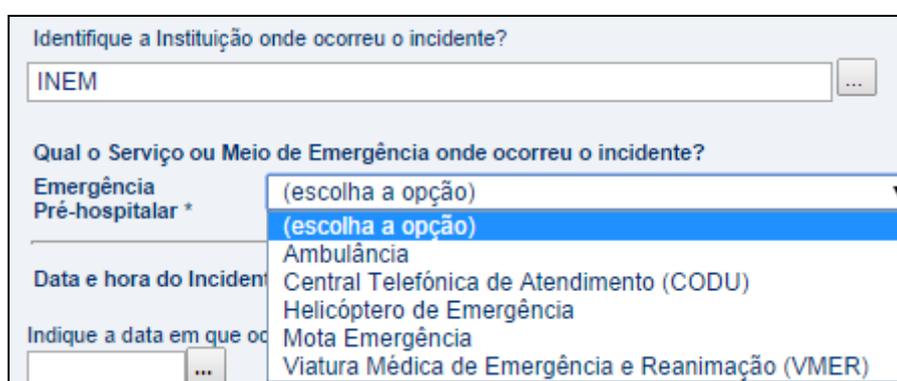
² A obtenção deste código será explicado mais em detalhe na página 33.

Sendo este um formulário interativo, vão surgir diferentes opções de escolha (através de listas, campos de seleção ou outros), que podem ser diferentes, dependendo da opção de escolha anterior.

Em algumas das listas pode surgir a opção “Não sabe”. Essa deve ser a opção a escolher se efetivamente não conhece ou se tem dúvidas relativamente à questão colocada.

Por exemplo, ao selecionar a opção “Consulta Externa”, é solicitado a seguir que indique a especialidade envolvida. Ambas as questões são de escolha.

Se a instituição indicada for o **INEM**, as opções para indicação do “Serviço/Meio de Emergência utilizado” são diferentes (ver imagens abaixo).



Identifique a Instituição onde ocorreu o incidente?
INEM

Qual o Serviço ou Meio de Emergência onde ocorreu o incidente?
Emergência Pré-hospitalar *
Data e hora do Incidente

Indique a data em que ocorreu o incidente: *

(escolha a opção)
(escolha a opção)
Ambulância
Central Telefónica de Atendimento (CODU)
Helicóptero de Emergência
Mota Emergência
Viatura Médica de Emergência e Reanimação (VMER)

Relativamente à “Data”, deve clicar em  para aceder à escolha da data, bastando para tal clicar na data pretendida. Caso ocorra um erro basta repetir o processo e selecionar outra data. Para indicar a hora do incidente deve escolher uma das opções disponíveis na lista.



Data e hora do Incidente?

Indique a data em que ocorreu o Incidente: *

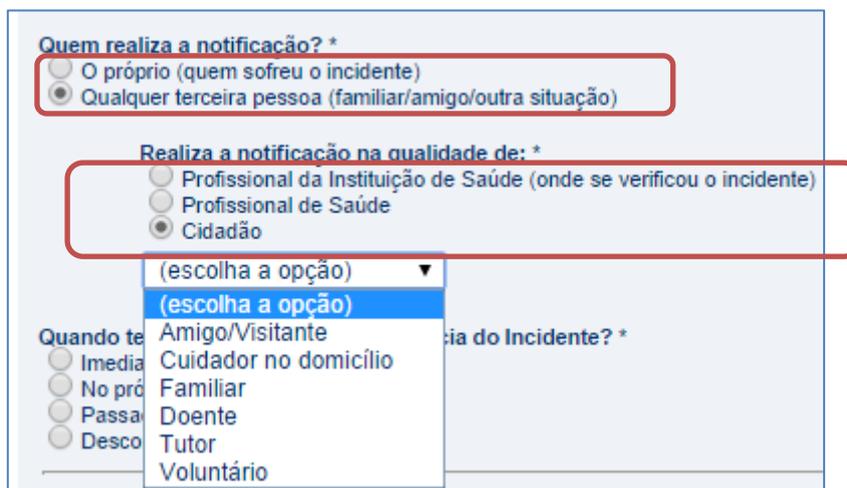
Indique a que horas ocorreu o Incidente? *

Setembro 2014

SEM	S	T	Q	Q	S	S	D
36	1	2	3	4	5	6	7
37	8	9	10	11	12	13	14
38	15	16	17	18	19	20	21
39	22	23	24	25	26	27	28
40	29	30					

(escolha a opção)
(escolha a opção)
Manhã (08H00 - 16H00)
Tarde (16H00 - 24H00)
Noite (00H00 - 08H00)

De seguida é solicitado que indique “Quem realiza a notificação?”, poderá ser o próprio, ou qualquer outra terceira pessoas, as hipóteses constam da imagem seguinte.



Quem realiza a notificação? *

O próprio (quem sofreu o incidente)
 Qualquer terceira pessoa (familiar/amigo/outra situação)

Realiza a notificação na qualidade de: *

Profissional da Instituição de Saúde (onde se verificou o incidente)
 Profissional de Saúde
 Cidadão

(escolha a opção) ▼
(escolha a opção)

Quando te...
 Imedia...
 No pró...
 Passa...
 Desco...

Amigo/Visitante
Cuidador no domicílio
Familiar
Doente
Tutor
Voluntário

...cia do Incidente? *

De seguida é solicitado que indique “Quando teve conhecimento da ocorrência do Incidente?” (Ver imagem seguinte).



Quando teve conhecimento da ocorrência do Incidente? *

Imediatamente
 No próprio dia
 Passadas mais de 24 horas
 Desconhecido

Ainda é perguntado se os profissionais de saúde o informaram/explicaram o incidente ocorrido? conforme ilustra a imagem que se segue.

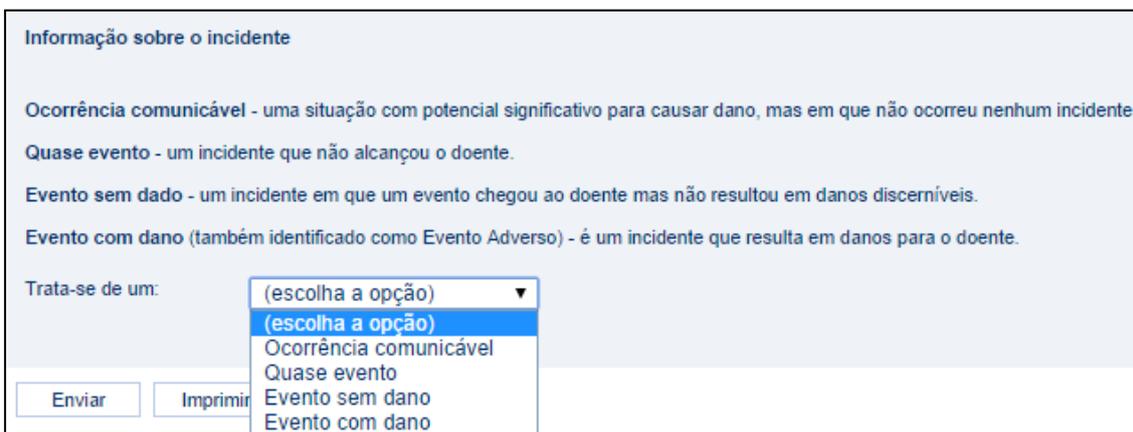


Os profissionais de saúde informaram/explicaram o Incidente ocorrido? *

Sim
 Não
 Não tem a certeza

Na continuidade é solicitado que indique de que tipo de incidente se trata num ecrã intitulado “Informação sobre o incidente?”.

A primeira informação requerida pretende caracterizar o incidente quanto ao dano ocorrido. As opções são, as que se mostram na imagem:



Informação sobre o incidente

Ocorrência comunicável - uma situação com potencial significativo para causar dano, mas em que não ocorreu nenhum incidente.

Quase evento - um incidente que não alcançou o doente.

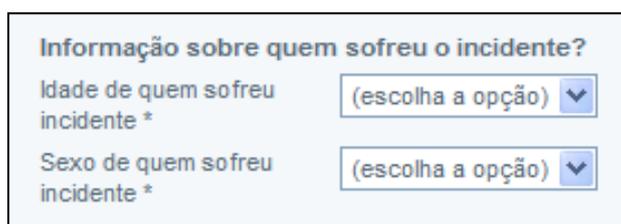
Evento sem dano - um incidente em que um evento chegou ao doente mas não resultou em danos discerníveis.

Evento com dano (também identificado como Evento Adverso) - é um incidente que resulta em danos para o doente.

Trata-se de um:

- (escolha a opção)
- (escolha a opção)
- Ocorrência comunicável
- Quase evento
- Evento sem dano
- Evento com dano

Posteriormente, se a opção selecionada for “Evento sem dano” ou “Evento adverso” solicita-se informação relativa à idade e ao sexo de quem sofreu o incidente (Ver imagem a seguir).



Informação sobre quem sofreu o incidente?

Idade de quem sofreu incidente *

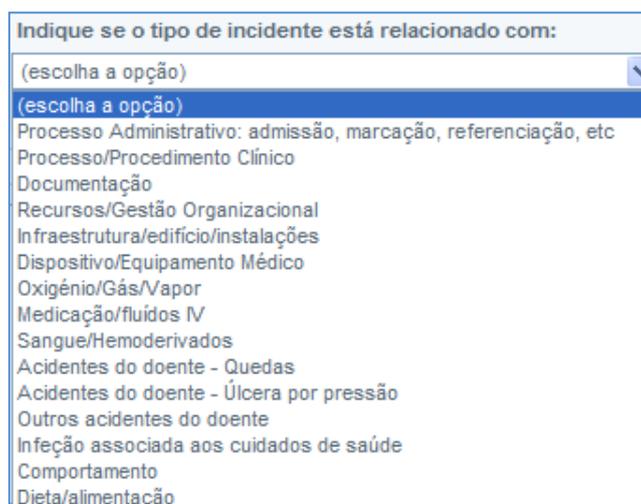
Sexo de quem sofreu incidente *

Se a opção selecionada for “Ocorrência comunicável” ou “Quase evento”, não é solicitada informação adicional.

A. Tipologias de Incidente

As opções disponíveis correspondem às **13 tipologias** da **Estrutura Concetual da Classificação Internacional sobre Segurança do Doente**, sendo ainda (pela sua importância) diferenciadas as “Quedas” e as “Úlceras por pressão” (ver imagem abaixo). A saber:

1. Processo Administrativo (Por exemplo: admissão, marcação, referenciação, etc.)
2. Processo/Procedimento Clínico
3. Documentação
4. Recursos/Gestão organizacional
5. Infraestrutura/edifício/instalações
6. Dispositivos/Equipamento médico
7. Oxigénio/gás/vapor
8. Medicação/fluidos IV
9. Sangue/Hemoderivados
10. Acidentes do doente - Quedas
11. Acidentes do doente - Úlcera por pressão
12. Outros acidentes do doente
13. Infecção associada aos cuidados de saúde
14. Comportamento
15. Dieta/alimentação



Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Processo Administrativo: admissão, marcação, referenciação, etc
- Processo/Procedimento Clínico
- Documentação
- Recursos/Gestão Organizacional
- Infraestrutura/edifício/instalações
- Dispositivo/Equipamento Médico
- Oxigénio/Gás/Vapor
- Medicação/fluidos IV
- Sangue/Hemoderivados
- Acidentes do doente - Quedas
- Acidentes do doente - Úlcera por pressão
- Outros acidentes do doente
- Infecção associada aos cuidados de saúde
- Comportamento
- Dieta/alimentação

Dependendo da opção selecionada surgem posteriormente diferentes opções de preenchimento, adaptadas à tipologia indicada anteriormente e que passamos a ilustrar individualmente.

1. Tipologia de Incidente – Processo Administrativo: admissão, marcação, referenciação

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Processo Administrativo: admissão, marcação, referenciação, etc ▼

Ao selecionar esta tipologia, é questionado quanto à fase do processo administrativo envolvida (ver opções na imagem a seguir).

Que fase do processo administrativo esteve envolvida? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Admissão
- Alta
- Consentimento Informado
- Divisão de Tarefas
- Identificação do Doente
- Lista de Espera
- Marcação
- Transferência do cuidado
- Recomendação/Referenciação
- Resposta à Emergência
- Transferência de cuidado/informação

Se tiver sido indicado o INEM como a instituição onde ocorreu o incidente, as opções são diferentes (ver opções na imagem a seguir).

Que fase do processo administrativo esteve envolvida? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Assistência pré-hospitalar
- Contacto telefónico
- Transferência do Doente
- Transporte para Unidade de Saúde

De seguida é solicitada informação sobre “Qual o problema?” que o incidente originou (ver opções na imagem a seguir).

Qual o problema originado? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Doente Errado
- Incompleto/Inadequado
- Indisponível
- Não efetuado quando indicado
- Processo/Serviço errado
- Outro Problema
- Não sabe

2. Tipologia de Incidente – Processo/Procedimento Clínico

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Processo/Procedimento Clínico

Ao seleccionar esta tipologia, é questionado quanto à “parte do processo/procedimento clínico envolvida?” (ver opções na imagem a seguir).

Qual a parte do processo/procedimento clínico envolvida? *

(escolha a opção)

- (escolha a opção)
- Amostra/Resultado
- Confinamento/Contenção Física
- Cuidado Geral/Gestão do Caso
- Diagnóstico e Avaliação
- Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (Exames Médicos)
- Procedimento/Tratamento/Intervenção/Assistência
- Rastreio/Prevenção/Check-up
- Não sabe

De seguida é solicitada informação sobre “Qual o problema?” que o incidente originou (ver opções na imagem a seguir).

Qual o problema identificado? *

(escolha a opção)

- (escolha a opção)
- Atraso na Marcação de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica
- Doente Errado
- Falha durante a execução
- Incompleto/Inadequado
- Indisponível
- Membro/Lado/Região Anatômica Errada
- Morte intra-operatória em doente ASA 1
- Não efetuado quando indicado
- Processo/Tratamento/Procedimento Errado
- Resultado Errado
- Resultado Indisponível
- Retenção de objectos estranhos no local cirúrgico
- Outro Problema
- Não sabe

3. Tipologia de Incidente – Documentação

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Documentação ▼

Ao selecionar esta tipologia, é questionado quanto ao tipo de documentação envolvida (ver opções na imagem a seguir).

Que tipo de documentação esteve envolvida? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Carta / Email / Fax / Outro registo de comunicação
- Formulários Certificados
- Instruções / Informações / Procedimentos / Linhas de Orientação / Políticas
- Listas de Verificação
- Plataforma Informática de Suporte ao Processo Clínico (Ex: SAM, SAPE, SCLINICO, etc.)
- Recomendações / Normas
- Relatórios Clínicos / Resultados Clínicos / Imagem
- Registos Médicos ou de Enfermagem
- Requisições / Pedidos
- Rótulos / Etiquetas / Pulseiras de Identificação / Cartões de Identificação
- Não sabe

De seguida é solicitada informação sobre “Qual o problema?” que o incidente originou (ver opções na imagem a seguir).

Qual o problema originado? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Atraso no acesso ao documento
- Documento em falta ou indisponível
- Documento Errado
- Documento para o Doente Errado
- Falha de funcionamento do sistema
- Informação (ambígua, ilegível ou incompleta)
- Outro Problema
- Não sabe

4. Tipologia de Incidente – Recursos/Gestão Organizacional

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Recursos/Gestão Organizacional ▼

Ao selecionar esta tipologia, é questionado quanto ao tipo de recursos envolvidos (ver opções na imagem a seguir).

O incidente está relacionado com: *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Disponibilidade / Adequação de (Camas / Serviços)
- Disponibilidade / Adequação de (Protocolos/Procedimentos/Políticas/Linhas Orientadoras)
- Disponibilidade / Adequação de Recursos Humanos
- Organização de Equipas
- Não sabe

Se tiver sido indicado o INEM como a instituição onde ocorreu o incidente, as opções são diferentes (ver opções na imagem a seguir).

O incidente está relacionado com: *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Disponibilidade / Adequação de Meios de Emergência
- Disponibilidade / Adequação de (Protocolos/Procedimentos/Políticas/Linhas Orientadoras)
- Disponibilidade / Adequação de Recursos Humanos
- Organização de Equipas
- Não sabe

De seguida é solicitada informação sobre “Qual o problema?” que o incidente originou (ver opções na imagem a seguir).

Qual o Problema originado? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Abaixo do esperado
- Acima do esperado
- Inapropriado
- Indisponível
- Inexistente
- Outro Problema
- Não sabe

5. Tipologia de Incidente – Infraestrutura/Edifício/Instalações

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Infraestrutura/edifício/instalações

Ao selecionar esta tipologia, é questionado quanto ao tipo de estrutura/mobiliário/local envolvido (ver opções na imagem a seguir).

Lista de estrutura/mobiliário/local envolvido *

(escolha a opção)

(escolha a opção)

- Espaço envolvente da Instituição
- Escadas/Degraus
- Rampa
- Porta
- Corredor Interno da Instituição
- Sala de espera
- Sala de tratamentos/MCDT
- Gabinete de consulta
- Gabinete administrativo
- Quarto/unidade do doente
- Mobiliário Hospitalar - Cama/Maca
- Mobiliário Hospitalar - Outros
- Outra estrutura/mobiliário
- Não aplicável

Se tiver sido indicado o INEM como a instituição onde ocorreu o incidente, as opções são diferentes (ver opções na imagem a seguir).

Lista de estrutura/mobiliário/local envolvido *

(escolha a opção)

(escolha a opção)

- Corredor Interno do Meio de Transporte
- Escadas/Degraus
- Espaço envolvente do Meio de Transporte
- Mobiliário pré-hospitalar - Cadeira de Transporte/Maca
- Porta
- Célula Sanitária
- Rampa
- Outra estrutura/mobiliário
- Não aplicável

De seguida é solicitada informação sobre “Qual o problema?” que o incidente originou (ver opções na imagem a seguir).

Qual o problema originado? *

- Não existe/inadequado
- Danificado/deteriorado
- Avariado
- Sem manutenção
- Outro Problema
- Não sabe

6. Tipologia de Incidente – Dispositivo/Equipamento Médico

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Dispositivo/Equipamento Médico ▼

Após selecionar esta tipologia de incidente o notificador é questionado quanto ao nome/lote/referência do dispositivo médico envolvido. Para tal está disponível uma caixa de texto com um limite de 100 caracteres (ver imagem a seguir). Para a investigação de um incidente que envolve um dispositivo/equipamento médico, é indispensável esta informação.

Indique o nome/lote/referência do dispositivo/equipamento envolvido? *

Sugere-se ainda que o dispositivo envolvido no incidente seja preservado para que possa ser devolvido ao fornecedor/fabricante para análise/investigação.

De seguida é solicitada informação sobre “Qual o problema originado?” (ver opções na imagem a seguir).

Qual o problema originado? *

- Rutura de stock
- Acondicionamento/embalagem deficiente
- Sujo/não esterilizado
- Dispositivo fora do prazo de validade
- Inapropriado para a função
- Falha/avaria (indisponível para a prestação de cuidados)
- Falha/avaria (durante a prestação de cuidados)
- Deslocamento/perda de conexão/remoção
- Erro do utilizador
- Sem manutenção
- Outro Problema

7. Tipologia de Incidente – Oxigénio/Gás/Vapor

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Oxigénio/Gás/Vapor ▼

Ao selecionar esta tipologia, é questionado quanto ao nome/tipo de oxigénio/gás/vapor envolvido. Para tal está disponível uma caixa de texto com um limite de 100 caracteres (ver imagem a seguir).

Indique o nome/tipo de oxigénio/gás/vapor envolvido? *

De seguida é questionado quanto à parte do processo envolvido (ver opções na imagem a seguir).

Qual é a parte do processo envolvida? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Rotulagem dos cilindros/código de cores/indexação por PIN
- Prescrição
- Disponibilidade
- Entrega
- Administração
- Armazenamento

De seguida é solicitada informação sobre “Qual o problema?” que o incidente originou (ver opções na imagem a seguir).

Qual o problema originado? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Doente errado
- Gás/vapor errado
- Velocidade/fluxo/concentração erradas
- Modo de administração errado
- Contraindicado
- Armazenamento errado
- Não administrado
- Não disponível
- Contaminação
- Outro Problema

8. Tipologia de Incidente – Medicação/Fluídos IV

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Medicação/fluídos IV ▼

Ao selecionar esta tipologia, o notificador é alertado para a possibilidade de comunicação das reações adversas e suspeitas de reações adversas graves ou inesperadas de que tenham conhecimento resultante da utilização de medicamentos. A ligação para efetuar esta notificação é:

http://www.infarmed.pt/portal/page/portal/INFARMED/MEDICAMENTOS_USO_HUMANO/FARMACOVIGILANCIA/NOTIFICACAO_DE_RAM, selecionando depois a Ficha de notificação para utentes. Ao selecionar esta tipologia, é questionado quanto à forma farmacêutica envolvida (ver opções na imagem a seguir).

Qual a forma farmacêutica envolvida? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Comprimidos
- Gotas Nasais
- Gotas Oraís
- Gotas Oftálmicas
- Penso medicamentoso
- Pomada ou Creme
- Saquetas
- Solução injetável
- Solução oral
- Solução para pulverização nasal (inalador)
- Supositórios
- Xarope
- Outra
- Não sabe

Depois de escolher uma das formas farmacêuticas é solicitado que indique a via de administração utilizada (ver opções na imagem a seguir).

A via de administração utilizada? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Aplicação tópica (na pele)
- Injetável
- Nasal
- Oftalmológica
- Oral
- Retal
- Vaginal
- Desconhecida
- Outra

De seguida é solicitado que indique o nome, dosagem e se possível o lote do medicamento/fluido envolvido? Para tal está disponível uma caixa de texto com um limite de 100 caracteres (ver imagem a seguir).

Indique o nome, dosagem e se possível o lote do medicamento/ fluido envolvido?

9. Tipologia de Incidente – Sangue/Hemoderivados

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Sangue/Hemoderivados ▼

Ao selecionar esta tipologia, é questionado quanto ao tipo de Sangue/Hemoderivado envolvido (ver opções na imagem a seguir).

Qual o tipo de Sangue/Hemoderivado envolvido? *

Produtos celulares

Plasma

Sangue

Não sabe

De seguida é solicitada informação sobre “Qual o problema originado?” (ver opções na imagem a seguir).

Qual o problema originado? *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Armazenamento errado
- Atraso do início da Administração
- Contraindicação
- Doente Errado
- Dose errada
- Sangue/hemoderivado não disponível
- Reação adversa
- Identificação errada do doente
- Informação omissa/incompleta
- Perfuração/Rotura acidental do Saco de Sangue
- Rótulo/Instrução de administração errada
- Sangue/Hemoderivado errado
- Sangue/Hemoderivado fora do prazo
- Outro Problema
- Não sabe

10. Tipologia de Incidente – Acidentes do doente - Quedas

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Acidentes do doente - Quedas ▼

Ao selecionar esta tipologia, é questionado quanto ao **mecanismo** da queda, **local** da queda e **estrutura** envolvida (ver opções na imagem a seguir).

Qual foi o mecanismo da queda? *

Tropeçar

Escorregar

Perda de conhecimento (desmaio)

Perda de equilíbrio

Local da queda? *

Enfermaria

Quarto Individual

Casa de banho

Corredor

Sala de Espera

Sala de Recobro

Sala de Tratamento

Sala de Bloco

Sala de Cuidados Intensivos

Sala de Cuidados Intermédios

Outro

Estrutura envolvida? *

Berço

Cama

Maca

Cadeira (qualquer tipo de cadeira)

Escadas/degraus

Equipamentos de apoio à marcha

Chão

Enquanto transportado/apoiado por outro indivíduo

Não Sabe

Se tiver sido indicado o INEM como a instituição onde ocorreu o incidente, as opções são diferentes (ver opções na imagem a seguir).

Qual foi o mecanismo da queda? *

Tropeçar

Escorregar

Perda de conhecimento (desmaio)

Perda de equilíbrio

Local da queda? *

Célula Sanitária (dentro do Meio de Transporte)

Ambiente Envolvente ao Meio de Transporte (espaços exteriores)

Domicílio

Outro

Estrutura envolvida? *

Cadeira de Transporte

Chão

Enquanto transportado/apoiado por outro indivíduo

Equipamentos de Imobilização

Equipamento Médico

Escadas/degraus

Incubadora

Maca

Não Sabe

11. Tipologia de Incidente – Acidentes do doente – Úlcera por pressão

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Acidentes do doente - Úlcera de pressão ▼

Ao selecionar a opção “Úlcera de pressão”, é posteriormente solicitado que indique a “Localização Anatómica” e ainda o “Local onde terá sido desenvolvida a úlcera de pressão?” (ver opções na imagem a seguir).

Localização Anatómica: *

Nuca

Costas

Nádegas

Pé

Outra localização

Local onde terá sido desenvolvida a úlcera de pressão? *

Domicílio

Hospital (Hospital/ULS/Centro Hospitalar)

ACES (Centro de Saúde/USF/UCSP/etc.)

Unidade da Rede de Cuidados Continuados Integrados

Lar de 3ª Idade

Transporte

Não Sabe

Relativamente ao Local onde terá sido desenvolvida a úlcera de pressão, se for selecionada a opção “Transporte”, é ainda questionado quanto à “Duração do Transporte” (ver opções na imagem a seguir).

Qual a duração do transporte? *

Inferior a 1 Hora

de 1 a 2 Horas

Superior a 2 Horas

12. Tipologia de Incidente – Outros acidentes do doente

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Outros acidentes do doente ▼

Ao selecionar esta tipologia, é questionado quanto ao mecanismo do acidente (ver opções na imagem a seguir).

Qual foi o mecanismo do acidente *

(escolha a opção) ▼

(escolha a opção)

- Força contundente
- Força perfurante/penetrante
- Outra força mecânica
- Mecanismo Térmico
- Ameaça à respiração
- Exposição a substância química ou outra
- Exposição à radiação
- Outro tipo de mecanismo de lesão específico
- Exposição a (efeito de) condição climatérica, desastres naturais ou outras forças da natureza

Dependo do mecanismo selecionado, surgem diferentes opções para complementar a informação que permita uma melhor análise/investigação do incidente (ver **exemplo** na imagem a seguir).

Qual foi o mecanismo do acidente *

Força contundente ▼

Força contundente *

- Contacto com objeto ou animal
- Contacto com pessoa
- Esmagamento
- Abrasão/fricção

Dependendo do mecanismo selecionado, as opções serão diferentes/adaptadas ao mecanismo.

13. Tipologia de Incidente – Infecção associada aos cuidados de saúde

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:
Infecção associada aos cuidados de saúde ▼

Ao seleccionar esta tipologia, é primeiro questionado quanto ao **“Tipo de organismo”** e de seguida quanto à **“Localização da infecção”** (ver opções nas imagens a seguir).

Tipo de organismo *
<input type="radio"/> Bactéria
<input type="radio"/> Vírus
<input type="radio"/> Fungo
<input type="radio"/> Não sabe
Localização da infecção *
(escolha a opção) ▼
(escolha a opção)
Infecção das Vias Urinárias
Infecção do local cirúrgico
Infecção da corrente sanguínea
Infecção das vias respiratórias inferiores (inclui Pneumonia)
Infecção do aparelho digestivo
Infecção do aparelho genital
Infecção da pele e dos tecidos moles
Infecção óssea ou articular
Infecção ocular, do ouvido, nariz, faringe ou boca
Infecção do sistema cardiovascular
Infecção do sistema nervoso central
Infecção sistémica
Não identificada
Não Sabe

14. Tipologia de Incidente – Comportamento

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Comportamento

Ao selecionar esta tipologia, é questionado se o incidente está relacionado com o **comportamento das pessoas da instituição** (profissionais), ou se o incidente está relacionado com o **comportamento do doente** (ver opções nas imagens a seguir).

Relacionado com o comportamento das pessoas da instituição

Tipo de conduta das pessoas da instituição de saúde *

(escolha a opção)

(escolha a opção)

- Agressão física
- Agressão/Assédio Sexual
- Agressão/Assédio Verbal
- Ameaça de morte
- Dano contra bens
- Dano infligido a si próprio/suicídio
- Discriminação/preconceito
- Inconstante/ausente
- Não cumprir/não cooperante/obstrutivo
- Ousado/imprudente/perigoso
- Pouco atencioso/rude/hostil /inconveniente
- Problemas com uso/abuso de substâncias alcoólicas
- Problemas com uso/abuso de outras substâncias aditivas
- Não Sabe
- Não aplicável

Relacionados com o comportamento do doente

Tipo de comportamento do doente *

(escolha a opção)

(escolha a opção)

- Abandono
- Agressão física
- Agressão/Assédio Sexual
- Agressão/Assédio Verbal
- Ameaça de morte
- Dano contra bens
- Dano infligido a si próprio/suicídio
- Discriminação/preconceito
- Fuga ou tentativa de fuga
- Inconstante/ausente
- Não cumprir/não cooperante/obstrutivo
- Ousado/imprudente/perigoso
- Pouco atencioso/rude/hostil /inconveniente
- Problemas com uso/abuso de substâncias alcoólicas
- Problemas com uso/abuso de outras substâncias aditivas
- Não sabe
- Não aplicável

15. Tipologia de Incidente – Dieta/Alimentação

Indique se o tipo de incidente está relacionado com:

Dieta/alimentação

Ao selecionar esta tipologia, é questionado quanto ao **“Tipo de dieta/alimentação envolvida”** e quanto à **“parte do processo envolvido”** (ver opções nas imagens a seguir).

Tipo de dieta/alimentação envolvida *

Dieta geral

Dieta específica

Qual é a parte do processo envolvida? *

(escolha a opção)

(escolha a opção)

- Prescrição/pedido
- Preparação/confeção
- Fornecimento/requisição
- Apresentação
- Distribuição/alocação
- Administração
- Armazenamento

De seguida é solicitada informação sobre **“Qual o problema?”** que o incidente originou (ver opções na imagem a seguir).

Qual o problema originado? *

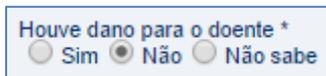
(escolha a opção)

(escolha a opção)

- Doente errado
- Dieta errada
- Quantidade errada
- Frequência errada
- Consistência errada
- Armazenamento errado
- Corpo estranho na comida
- Sabor alterado
- Alimento impróprio para consumo
- Outro Problema

B. Consequências do Incidente

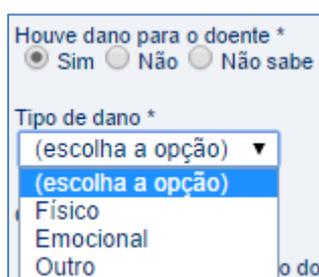
Após concluída a informação relativa ao tipo de incidente, é solicitada informação adicional quanto ao dano provocado ao Doente (ver imagem a seguir).



Houve dano para o doente *
 Sim Não Não sabe

Se a opção selecionada for “Não” ou “Não sabe”, o relato fica concluído e pode ser enviado.

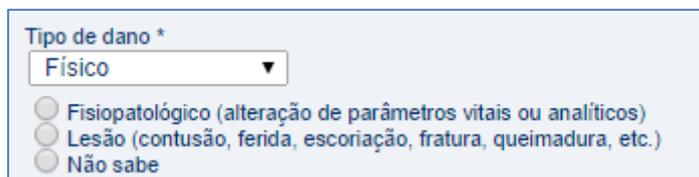
Se a opção selecionada for “Sim” é questionado de seguida o “tipo de dano” (ver opções na imagem a seguir).



Houve dano para o doente *
 Sim Não Não sabe

Tipo de dano *
(escolha a opção) ▼
(escolha a opção)
Físico
Emocional
Outro

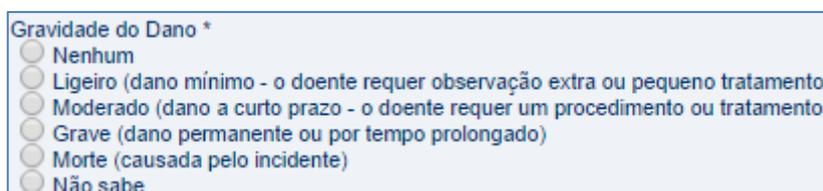
Se for selecionada a opção dano “Físico” é solicitada informação adicional (ver opções na imagem a seguir).



Tipo de dano *
Físico ▼

Fisiopatológico (alteração de parâmetros vitais ou analíticos)
 Lesão (contusão, ferida, escoriação, fratura, queimadura, etc.)
 Não sabe

Finalmente é solicitada informação sobre a gravidade do dano (ver opções na imagem a seguir).

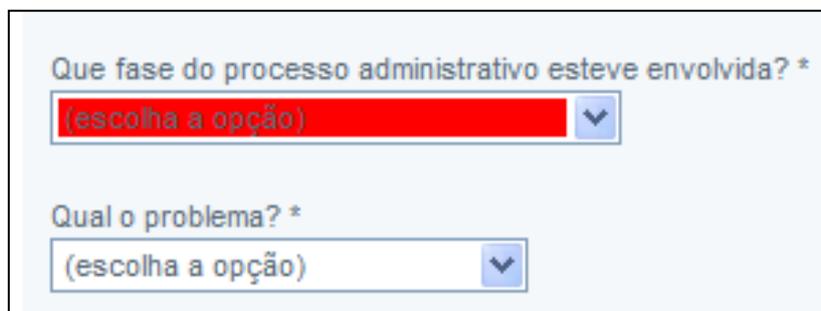


Gravidade do Dano *
 Nenhum
 Ligeiro (dano mínimo - o doente requer observação extra ou pequeno tratamento)
 Moderado (dano a curto prazo - o doente requer um procedimento ou tratamento)
 Grave (dano permanente ou por tempo prolongado)
 Morte (causada pelo incidente)
 Não sabe

C. Envio da Notificação de Incidente

Após ter terminado o preenchimento do formulário, basta clicar em , no final do formulário, para este ser submetido.

Caso exista alguma incorreção no preenchimento do formulário, surge uma mensagem informando dessa situação, ficando o(s) campo(s) incorreto(s) assinalado(s) a vermelho (ver imagens a seguir).



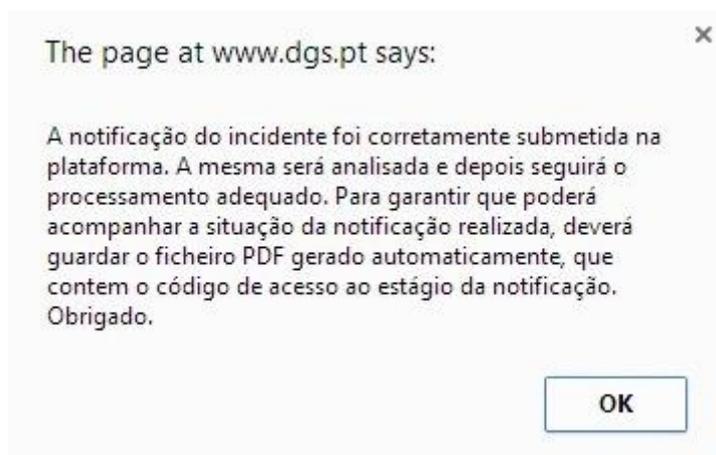
Depois de corrigidas as eventuais incorreções, voltar a clicar em , no final do formulário.

Cada notificação é enviada, automaticamente, para o gestor local da instituição a que a notificação se reporta.

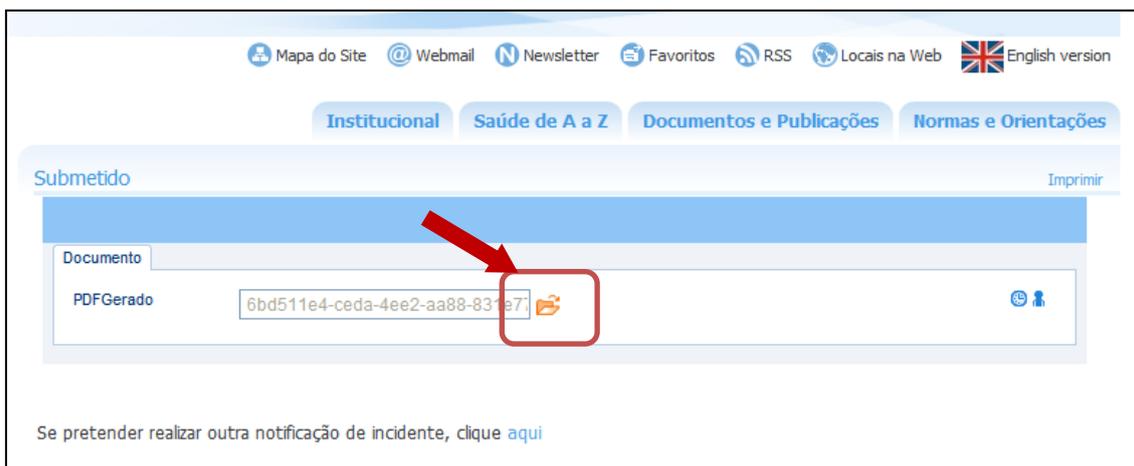
Nota: a resposta do sistema pode demorar alguns segundos, dependendo das características do acesso/rede à internet do Utilizador. **Por favor aguarde.**

O correto envio da notificação é reconhecido pelo sistema, sendo apresentada a seguinte mensagem:

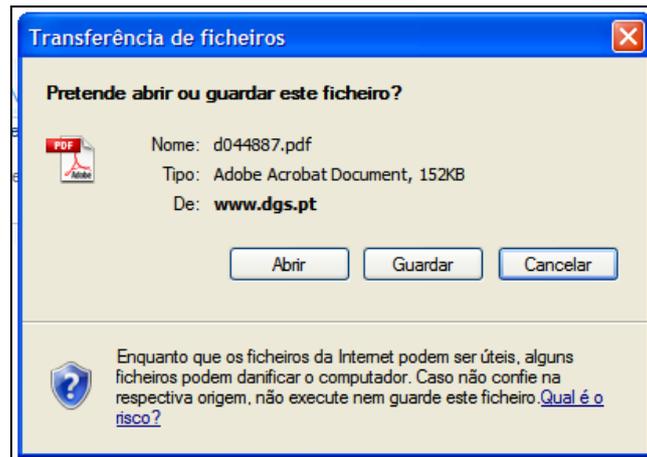
“A notificação do incidente foi corretamente submetida no sistema. A mesma será analisada e depois seguirá o processamento adequado. Para garantir que poderá acompanhar a situação da notificação realizada, deverá guardar o ficheiro PDF gerado automaticamente, que contém o código de acesso ao estado da notificação. Obrigado.”



De seguida deve clicar em OK, sendo automaticamente encaminhado para a página seguinte. Para ficar com uma cópia resumo da notificação e respetivo “Código de acompanhamento da notificação”, clique em .



Ao fazê-lo é direcionado automaticamente para uma janela de transferência de ficheiros para acesso ao documento em pdf. Pode optar por “Abrir” e imprimir o documento ou clicar em “Guardar”, para ficar com uma cópia do documento guardada no seu computador.



O documento impresso tem a seguinte aparência:

No final da notificação, se pretender realizar outra notificação de incidente, pode aceder a essa opção clicando em “aqui” (ver imagem a seguir).

Se pretender realizar outra notificação de incidente, clique [aqui](#)

D. Acompanhamento da Notificação de Incidente

Para seguir a sua notificação e saber o que aconteceu, bastará na página inicial de acesso ao sistema clicar sobre o link **“Para consultar a sua notificação, introduza aqui o código”** e colocar o “código de acompanhamento da notificação” gerado aquando da notificação e que se encontra no pdf (que guardou ou imprimiu).



Ao colocar o “código de acompanhamento da notificação”, o notificador terá acesso ao estado de análise da sua notificação e surgir-lhe-á uma das seguintes mensagens:

- 1- **Validada:** “a sua notificação encontra-se em fase de análise, por forma a avaliar as causas e determinar as possíveis medidas para evitar que se volte a repetir.”
- 2- **Eliminada:** Quando uma mensagem é eliminada podem ter três causas, cada uma delas com *reports* distintos, a saber:
 - A sua notificação foi eliminada do sistema por falta de informação quanto ao local da ocorrência. Queira, por favor, identificar convenientemente a instituição onde ocorreu o incidente e repetir a notificação. Gratos pela sua colaboração.
 - A sua notificação foi eliminada por informação insuficiente sobre o incidente. Queira, por favor, repetir a notificação com maior grau de detalhe.
 - A sua notificação foi eliminada por ser repetida e foi associada à notificação validada no sistema.
- 3- **Implementação de medidas corretivas:** a equipa de análise das notificações no NOTIFICA, propôs a implementação de medidas corretivas e/ou de melhoria. Encontrando-se neste momento em processo de avaliação e implementação das mesmas.
- 4- **Resolvido:** foram implementadas com sucesso, medidas corretivas e/ou de melhoria com vista à prevenção de recorrência do evento que notificou.

Equipa de trabalho

DIREÇÃO-GERAL DA SAÚDE (por ordem alfabética)

Fernando Barroso

Filipa Sabino

Miguel Rodrigues

Com os contributos

Alexandre Diniz

Anabela Coelho

Carlos Vaz

Maria João Gaspar



Alameda D. Afonso Henriques, 45
1049-005 Lisboa - Portugal
Tel: +351 21 843 05 00
Fax: +351 21 843 05 30
E-mail: geral@dgs.pt