

Manual Gestores de Incidentes de Segurança do Doente

2022

Navegação no Sistema NOTIFICA- Segurança do Doente



notifica 
SEGURANÇA DO DOENTE

FICHA TÉCNICA

Portugal. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde.

Manual Gestores de Incidentes de Segurança do Doente | Navegação no Sistema NOTIFICA.

Lisboa: Direção-Geral da Saúde, 2022.

PALAVRAS-CHAVE

Gestor; Incidente; NOTIFICA; Notificação; Profissional de Saúde; Segurança do Doente

EDITOR

Direção-Geral da Saúde

Alameda D. Afonso Henriques, 45, 1049-005 Lisboa

Tel.: 218 430 500

Fax: 218 430 530

E-mail: geral@dgs.min-saude.pt

www.dgs.pt

Departamento da Qualidade na Saúde | Divisão de Planeamento e Melhoria da Qualidade

Lisboa, novembro, 2022

Índice

1. Âmbito	5
2. Política de Privacidade	5
3. Acesso ao NOTIFICA – Segurança do Doente.....	5
4. Acesso Reservado - gestores de incidentes de segurança do doente.....	6
4.1. Com conta Microsoft (Office 365).....	6
4.2. Sem conta Microsoft (Office 365)	7
5. Análise do Incidente	8
6. Exportação de ficheiro em Excel.....	17
7. Informações adicionais	17
7.1. Notificação.....	17
7.2. Gestão de Incidentes (Análise do Incidente).....	17

Índice de Figuras

<i>Figura 1 - Página Inicial (Acesso Reservado)</i>	6
<i>Figura 2 - Login</i>	6
<i>Figura 3 - Autenticação "Acesso Reservado"</i>	7
<i>Figura 4 - Página de registo de gestores sem conta Microsoft</i>	7
<i>Figura 5 - Página de gestão de incidentes</i>	8
<i>Figura 6 - Lista de incidentes</i>	9
<i>Figura 7 - Respostas ao formulário do NOTIFICA - Segurança do Doente</i>	10
<i>Figura 8 - Análise do incidente</i>	11
<i>Figura 9 - Análise do Incidente e guardar</i>	12
<i>Figura 10 - Selecionar o estado do incidente</i>	13
<i>Figura 11 - Aviso de estado fechado</i>	14
<i>Figura 12 - Adicionar Problema</i>	14
<i>Figura 13 - Pop-up Adicionar Problema</i>	14
<i>Figura 14 - Adicionar causas, fatores contribuintes e barreiras existentes</i>	15
<i>Figura 15 - Pop-up Adicionar causas, fatores contribuintes e barreiras existentes</i>	15
<i>Figura 16 - Adicionar Plano de Ação</i>	16
<i>Figura 17 - Pop-up Adicionar Plano de Ação</i>	16
<i>Figura 18 - Exportar Excel</i>	17
<i>Figura 19 - Mensagem de alerta "abandono da página"</i>	18
<i>Figura 20 - Mensagem de alerta quando não é inserido plano de ação</i>	18
<i>Figura 21 - Código a inserir no caso de incidente duplicado</i>	18

1. Âmbito

O NOTIFICA – Segurança do Doente é um sistema destinado à notificação e gestão de incidentes ocorridos no Sistema de Saúde, no qual o cidadão ou o profissional de saúde podem reportar incidentes relacionados com a segurança do doente, na prestação de cuidados de saúde.

O objetivo deste Manual é de informar o gestor de incidentes de segurança do doente, sobre a navegação no sistema NOTIFICA – Segurança do Doente, aquando da análise de uma notificação de um incidente, através do “Acesso Reservado”.

2. Política de Privacidade

A Direção-Geral da Saúde não exige qualquer informação ao cidadão quando este interage com o presente *site* (Sistema Nacional de Notificação de Incidentes - Segurança do Doente), exceto nas situações específicas em que o registo seja essencial para os propósitos declarados. Os dados pessoais são confidenciais e protegidos nos termos da lei. Esta informação é utilizada unicamente para o fim estabelecido, durante o período de tempo estritamente necessário, tendo em conta os objetivos para que foi fornecida.

3. Acesso ao NOTIFICA – Segurança do Doente

O acesso ao Sistema Nacional de Notificação de Incidentes -NOTIFICA – Segurança do Doente está disponibilizado através do seguinte *link*: <https://notifica.dgs.min-saude.pt/>

Se verificar que o NOTIFICA – Segurança do Doente, apresenta problemas de lentidão, indisponibilidade, ou intermitências de acesso, deverá enviar um *e-mail* para servicedesk@spms.min-saude.pt. Para outros assuntos, deverá contactar a Direção-Geral da Saúde, através do seguinte endereço eletrónico: notificaseg.doente@dgs.min-saude.pt.

4. Acesso Reservado - gestores de incidentes de segurança do doente

Passo 1 - Na página inicial, selecionar no menu para expandir e de seguida na opção “Acesso Reservado”.



Figura 1 - Página Inicial (Acesso Reservado)

Passo 2 - Para aceder ao “Acesso Reservado” deverá utilizar o endereço eletrónico institucional, o qual deve ser nominal e a respetiva palavra-passe.

4.1. Com conta Microsoft (Office 365)

Passo 1 - Caso a sua conta institucional seja Microsoft (Office 365) selecione “Fazer login com Microsoft”.

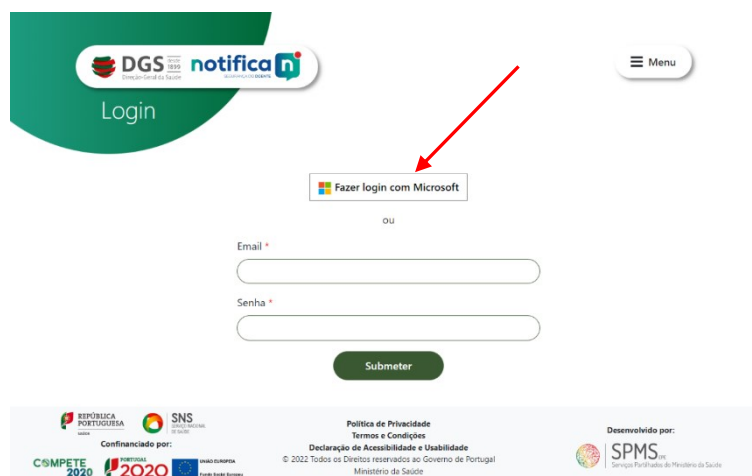


Figura 2 – Login

Passo 2 - Inserir o endereço eletrónico e respetiva palavra-passe.

The screenshot shows the 'Iniciar sessão' (Log In) page for 'Acesso Reservado'. At the top, there is the SNS logo (Serviço Nacional de Saúde) and the text 'Iniciar sessão'. Below this, there is a text input field labeled 'E-mail, telefone ou Skype'. A link 'Não consegue aceder à sua conta?' is positioned below the input field. At the bottom, there are two buttons: 'Anterior' (grey) and 'Seguinte' (blue).

Figura 3 - Autenticação "Acesso Reservado"

4.2. Sem conta Microsoft (Office 365)

Passo 1 - Caso não tenha uma conta Microsoft (Office 365) para aceder ao NOTIFICA – Segurança do Doente, o próprio sistema irá enviar um e-mail para que complete o seu registo. Selecione "Completar registo" para confirmar as suas informações e preencher a palavra-passe.

Passo 2 - Confirme os seus dados, insira a palavra-passe e selecione "Submeter".

The screenshot shows the 'Registo' (Registration) page for 'Acesso Reservado'. The page has a green header with the 'DGS notifica' logo and a 'Menu' button. The main content area contains several input fields: 'Nome', 'Senha', 'Confirme a senha', 'Email', 'Prestador', and 'Função'. Each field has a red arrow pointing to it. Below the input fields is a green 'Submeter' button, also with a red arrow pointing to it. The footer contains logos for 'REPÚBLICA PORTUGUESA', 'SNS', 'COMPETE 2020', 'PORTUGAL 2020', 'Política de Privacidade', 'Declaração de Acessibilidade e Usabilidade', and 'SPMS'.

Figura 4 - Página de registo de gestores sem conta Microsoft

5. Análise do Incidente

Passo 1 - Na página de “Gestão de Incidentes”, selecionar entre as várias caixas correspondentes aos diferentes estados em que se encontram as notificações existentes no NOTIFICA-Segurança do Doente.



Figura 5 - Página de gestão de incidentes

Passo 2 - Na lista de notificações, para aceder ao incidente pretendido basta selecionar a linha correspondente.

Os incidentes, por defeito estão organizados por ordem do mais recente para o mais antigo. Todavia, e para facilitar a consulta, poderá utilizar o sistema de filtros, bem como, poderá escrever “palavras-chave” relativas ao incidente (ex: tipologia, nome da unidade, entre outras).

DGS **notifica**

Incidentes

Exportar

Mostrar 10 registos

Procurar:

Nº de Registo	Data do Incidente	Data da Notificação	Tipo de Incidente	Dano	Tipo de Dano	Gravidade do Dano	Prestador	Serviço	Idade	Código de Registo
4/2022	20/09/2022	21/09/2022	Recursos/Gestão organizacional	Não Sabe	-	-	Unidade de Saúde Centro de Saúde Alameda da Moura	Sala de Espera	+ 65 anos	9d9267a5-4807-409e-9b3b-a22a9529e8db
-	07/12/2018	20/12/2018	Documentação	-	-	-	Unidade de Saúde Centro de Saúde Alameda da Moura	Gabinete de Consulta Médica	25 - 44 anos	72c7f65-a09e-4ba4-9472-856a39c4a29c
-	05/11/2018	20/12/2018	Infeção associada aos cuidados de saúde	-	-	-	Unidade de Saúde Centro de Saúde Alameda da Moura	Gabinete de Consulta Médica	25 - 44 anos	4577944-b1bd-44ba-9680-888e9517469
-	04/12/2018	29/03/2019	Infraestrutura/edifício/instalações	-	-	-	Unidade de Saúde Centro de Saúde Alameda da Moura	Gabinete de Consulta Médica	25 - 44 anos	c176376-e8a6-4833-9860-ea210beb4db
-	07/08/2019	20/12/2019	Infraestrutura/edifício/instalações	-	-	-	Unidade de Saúde Centro de Saúde Alameda da Moura	Gabinete de Consulta Médica	0 - 14 anos	540d8a2-c26f-4a77-927d-826c7433322
-	06/08/2019	20/12/2019	Infraestrutura/edifício/instalações	-	-	-	Unidade de Saúde Centro de Saúde Alameda da Moura	Gabinete de Consulta Médica	0 - 14 anos	1826a05-4e3e-4129-a1bd-b67763779e4
-	03/12/2018	20/12/2018	Infraestrutura/edifício/instalações	Sim	Físico	Ligeiro	Unidade de Saúde Centro de Saúde Alameda da Moura	Sala de Espera	45 - 64 anos	2793331d-363f-46c1-931d-fb693d9e0773
-	03/12/2018	20/12/2018	Infraestrutura/edifício/instalações	Não	-	-	Unidade de Saúde Centro de Saúde Alameda da Moura	Gabinete de Consulta Enfermagem	45 - 64 anos	216a4e8-8690-4195-8a45-9346203a1a13

Mostrando os registos 1 a 10 num total de 32

Anterior 1 2 3 4 Seguinte

Política de Privacidade
 Termos e Condições
 Declaração de Acessibilidade e Usabilidade
 © 2022 Todos os Direitos reservados ao Governo de Portugal
 Ministério da Saúde

Desenvolvido por:
SPMS
 Serviço de Apoio ao Paciente

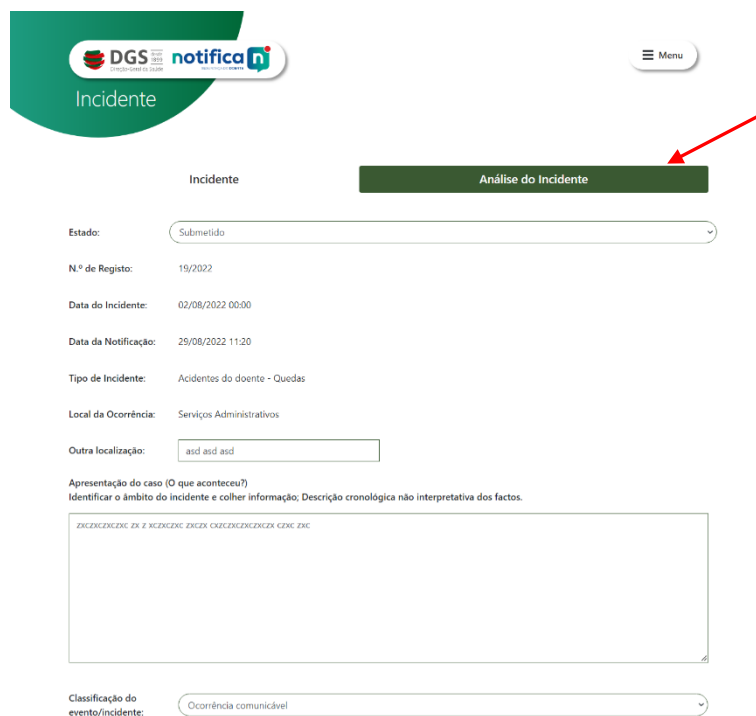
Figura 6 - Lista de incidentes

Passo 3 - No separador "Incidente" terá acesso às respostas do formulário NOTIFICA – Segurança do Doente, submetidas pelo notificador.

The screenshot displays the NOTIFICA - Segurança do Doente web application. At the top left, there is a green header with the DGS logo and the text 'notifica'. Below this, the word 'Incidente' is written in white. A red arrow points to a dark green navigation bar containing the word 'Incidente'. To the right of this bar, the text 'Análise do Incidente' is visible. The main content area is divided into two columns: 'Perguntas' on the left and 'Respostas' on the right. The 'Perguntas' column lists various fields: Tipo de Incidente, Data do Incidente, Horas do Incidente, Quem realizou a notificação, Idade, Sexo, Prestador, and Local do Incidente. The 'Respostas' column provides the corresponding answers: Acidentes do doente - Quedas, 02/08/2022, Não sabe, Administrador Hospitalar, 15 - 17 anos, Não identificação com o sexo masculino/feminino, and Serviços Administrativos (with sub-points: - Locais de acesso público, - Serviços Administrativos). Below the 'Respostas' section, there are sections for 'Informações Adicionais' (containing placeholder text) and 'Ações Sugeridas' (also with placeholder text). At the bottom left, there is a circular button labeled 'Voltar'.

Figura 7 - Respostas ao formulário do NOTIFICA – Segurança do Doente

Passo 4 - Para proceder à análise e gestão do incidente, selecionar “Análise do Incidente”.



The screenshot shows a web interface for incident analysis. At the top left is the logo for 'DGS notifica' (Direção-Geral da Saúde). Below it, the word 'Incidente' is displayed. On the top right, there is a 'Menu' button. The main content area has two tabs: 'Incidente' and 'Análise do Incidente', with the latter being selected and highlighted in green. A red arrow points to this tab. Below the tabs, there are several form fields: 'Estado' (Submetido), 'N.º de Registo' (19/2022), 'Data do Incidente' (02/08/2022 00:00), 'Data da Notificação' (29/08/2022 11:20), 'Tipo de Incidente' (Acidentes do doente - Quedas), 'Local da Ocorrência' (Serviços Administrativos), and 'Outra localização' (asd asd asd). A large text area for 'Apresentação do caso' contains placeholder text. At the bottom, there is a 'Classificação do evento/incidente' dropdown menu set to 'Ocorrência comunicável'.

Figura 8 - Análise do incidente

Passo 5 - Preencher os campos necessários à análise do incidente e selecionar “Guardar” no fim da página. O gestor poderá fazer as alterações que entender e no final selecionar **“Guardar” para salvar** as alterações efetuadas, caso não o faça irá perder a informação.

Incidente

Análise do Incidente

Estado: Submetido

N.º de Registo: 4/2022

Data do Incidente: 20/09/2022 00:00

Data da Notificação: 21/09/2022 14:07

Tipo de Incidente: Recursos/Gestão organizacional

Local da Ocorrência: Sala de Espera

Outra localização: Registrar outra localização

Apresentação do caso (O que aconteceu?)
Identificar o âmbito do incidente e colher informação; Descrição cronológica não interpretativa dos factos.

Classificação do evento/incidente: Evento com dano

Problemas +

Causas e delineação de Medidas Corretivas. (Porquê?)
Para cada problema deve ser analisada a causa e os seus fatores contribuintes.
Barreiras já existentes que evitem o tipo de incidente e medidas corretivas imediatas implementadas pelos intervenientes.

Resumo da Análise e Proposta de Plano de Ação
Que alterações devem ser feitas? Que lições foram retiradas dos passos anteriores? Que ações devem ser tomadas? Informação de retorno aos intervenientes.

Guardar Voltar

REPUBLICA PORTUGUESA
SNS
COMPETE 2020
POLÍTICA DE PRIVACIDADE
Termos e Condições
Declaração de Acessibilidade e Usabilidade
© 2022 Todos os Direitos reservados ao Governo de Portugal
Ministério da Saúde
Desenvolvido por:
SPMS

Figura 9 - Análise do Incidente e guardar

Passo 6 - Alterar o estado do incidente de acordo com a fase da análise:

- Submetido;
- Em análise;
- Fechado/Com análise;
- Fechado/Com plano de ação;
- Fechado/Implementação do plano de ação;
- Fechado/Duplicado;
- Fechado/Informação Insuficiente.



The screenshot shows a web interface for incident management. At the top left is the logo for DGS (Direção-Geral da Saúde) and 'notifica n'. Below the logo is the word 'Incidente'. On the top right is a 'Menu' button. The main content area has a header with 'Incidente' and a dark green button labeled 'Análise do Incidente'. Below this is a form with several fields: 'Estado:' with a dropdown menu open showing options: 'Submetido', 'Em análise', 'Fechado / Com análise', 'Fechado / Com plano de ação', 'Fechado / Implementação do Plano de Ação', 'Fechado / Duplicado', and 'Fechado / Info Insuficiente'; 'N.º de Registo:' with value '1/2022'; 'Data do Incidente:' with value '13/10/2022 19:08'; 'Data da Notificação:' with value '14/10/2022 18:08'; 'Tipo de Incidente:' with value 'Acidentes do doente - Úlcera por pressão'; and 'Local da Ocorrência:' with value 'Acesso à Instituição'.

Figura 10 - Selecionar o estado do incidente

Nota1: O estado “Fechado/com plano de ação” deverá ser sempre considerado como uma opção de recurso alternativo, pois perante a existência de um plano de ação pretende-se que este seja sempre implementado, desejavelmente na sua totalidade, respeitando-se assim, os princípios basilares da notificação e gestão de incidentes.

Nota 2: Após selecionar um dos **estados fechados** e a opção “Gravar”, **não poderão ser realizadas alterações no que concerne à análise do incidente** e este transitará automaticamente para a caixa correspondente ao seu novo estado, conforme alerta a figura abaixo.

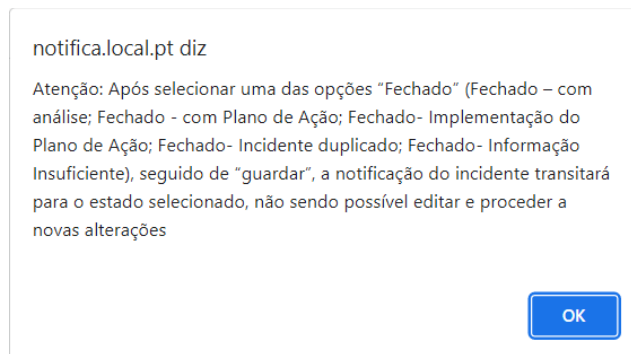


Figura 11 - Aviso de estado fechado

Passo 7 - Selecionar o botão com o ícone "+", para indicar o problema e de seguida "Adicionar". Repetir este passo consoante o número de problemas identificados.



Figura 12 - Adicionar Problema

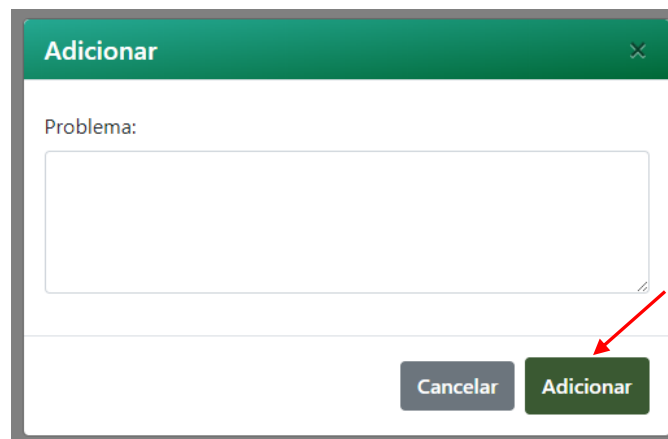


Figura 13 - Pop-up Adicionar Problema

Passo 8 - Na secção "Causas e delineação de Medidas Corretivas", selecionar "Editar" no respetivo problema. Preencher os campos e selecionar "Guardar". Repetir este passo para os restantes problemas adicionados anteriormente.

Causas e delineação de Medidas Corretivas. (Porquê?)

Para cada problema deve ser analisada a causa e os seus fatores contribuintes.

Barreiras já existentes que evitem o tipo de incidente e medidas corretivas imediatas implementadas pelos intervenientes.

Problema 1 | Editar

Queda do utente

Causas

 Campo vazio

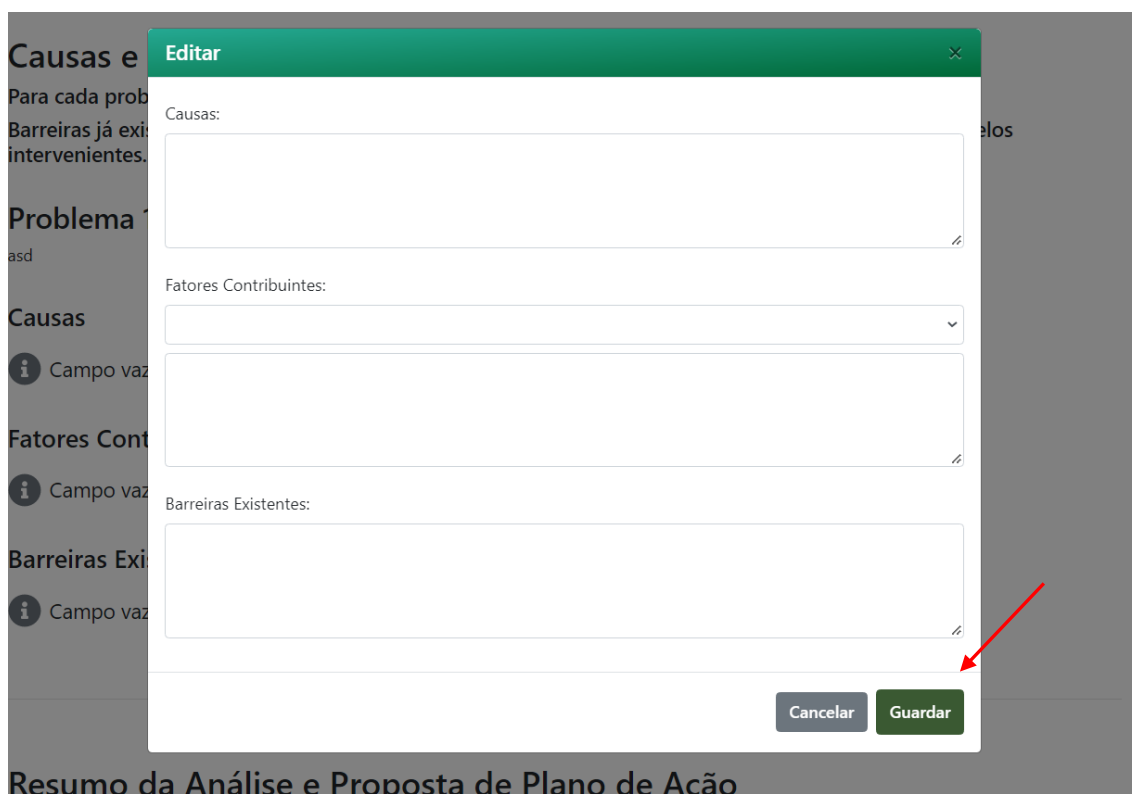
Fatores Contribuintes

 Campo vazio

Barreiras Existentes

 Campo vazio

Figura 14 – Adicionar causas, fatores contribuintes e barreiras existentes



The image shows a 'Pop-up Adicionar causas, fatores contribuintes e barreiras existentes' window. The window has a green header with the title 'Editar' and a close button. It contains three main sections: 'Causas:', 'Fatores Contribuintes:', and 'Barreiras Existentes:'. Each section has a large text input field. Below the input fields are two buttons: 'Cancelar' and 'Guardar'. A red arrow points to the 'Guardar' button. The background shows a blurred view of the main application interface, including the 'Problema 1' section and the 'Causas e delineação de Medidas Corretivas' header.

Figura 15 – Pop-up Adicionar causas, fatores contribuintes e barreiras existentes

Passo 9 - Na secção “Resumo da Análise e Proposta de Plano de Ação” selecionar “Editar” no respetivo problema, preencher os campos e de seguida selecionar “Guardar”. Repetir este passo para os restantes problemas adicionados anteriormente.

Resumo da Análise e Proposta de Plano de Ação
Que alterações devem ser feitas? Que lições foram retiradas dos passos anteriores? Que ações devem ser tomadas? Informação de retorno aos intervenientes.

Problema 1 | Editar
Queda do utente

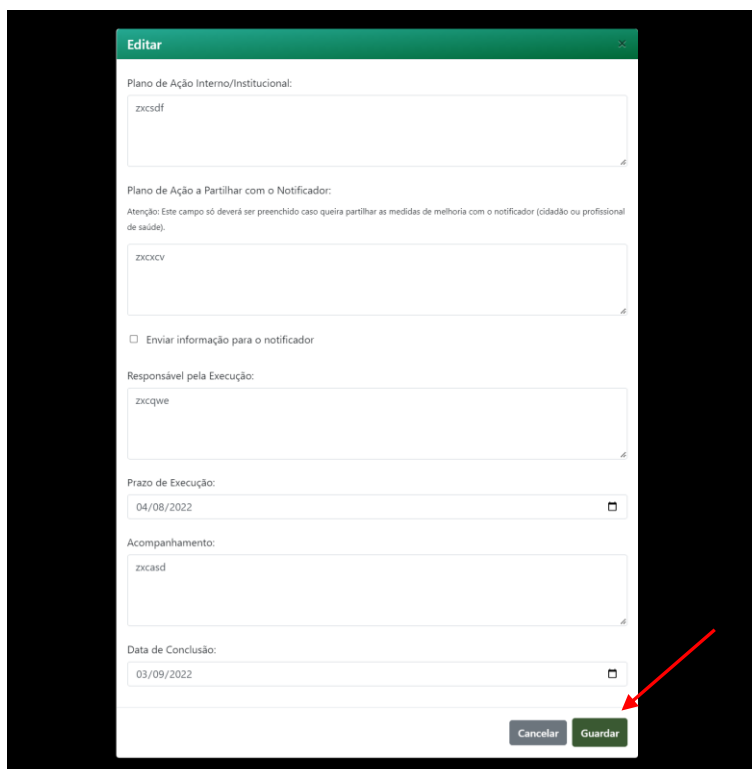
Plano de Ação Interno/Institucional
i Campo vazio

Plano de Ação a Partilhar com o Notificador
i Campo vazio

Responsável pela Execução
i Campo vazio

Prazo de Execução
i Campo vazio

Figura 16 - Adicionar Plano de Ação



The screenshot shows a 'Editar' (Edit) pop-up window with the following fields and options:

- Plano de Ação Interno/Institucional:** Text input field containing 'zxcdf'.
- Plano de Ação a Partilhar com o Notificador:** Text input field containing 'zxcxcv'. Below it is a checkbox labeled 'Enviar informação para o notificador' which is currently unchecked.
- Responsável pela Execução:** Text input field containing 'zxcqwe'.
- Prazo de Execução:** Date picker field showing '04/08/2022'.
- Acompanhamento:** Text input field containing 'zxcasd'.
- Data de Conclusão:** Date picker field showing '03/09/2022'.
- At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' (grey) and 'Guardar' (green).

Figura 17 - Pop-up Adicionar Plano de Ação

Nota 1: Ao preencher o campo relativo ao “Plano de Ação a partilhar com o Notificador”, e caso seleccione o ícone “Enviar informação para o notificador”, esta informação será partilhada com o mesmo.

Nota 2: Atenção, para que esta partilha ocorra, o estado do incidente tem de ser alterado para “Fechado/com plano de ação” ou “Fechado/implementação do plano de ação”. Caso o gestor não faça esta alteração, o notificador não terá acesso à informação.

6. Exportação de ficheiro em Excel

Passo 1 - Na página “Gestão de Incidentes”, disponível através do “Acesso Reservado”, seleccionar a opção “Exportar”, de modo a fazer *download* do ficheiro em Excel com os dados relativos às notificações.



Figura 18 - Exportar Excel

7. Informações adicionais

7.1. Notificação

- Quando é realizada uma notificação, os gestores de incidentes de segurança do doente recebem um *e-mail* que será enviado pelo próprio sistema para o endereço eletrónico institucional que foi comunicado ao Departamento da Qualidade na Saúde aquando da nomeação.
- O sistema NOTIFICA – Segurança do Doente permite ao notificador eliminar uma notificação nas primeiras 24 horas após a sua submissão. Esta possibilidade tem implicações para o gestor uma vez que deixará de ter acesso à notificação eliminada, isto é, esta deixará de constar da sua lista de notificações, mesmo que já tenha iniciado a análise.

7.2. Gestão de Incidentes (Análise do Incidente)

- Em caso de abandono da página, o sistema envia uma mensagem a chamar a atenção ao utilizador para que guarde a informação. Caso contrário, a informação será perdida.

Pretende sair do site?

É possível que as alterações não tenham sido efetuadas.

Sair

Cancelar

Figura 19 – Mensagem de alerta “abandono da página”

- Se selecionar os estados “Fechado/com plano de ação” e “Fechado/ implementação do plano de ação”, sem elaborar um plano de ação, surgirá uma mensagem a referir a necessidade de elaborar pelo menos um plano de ação.

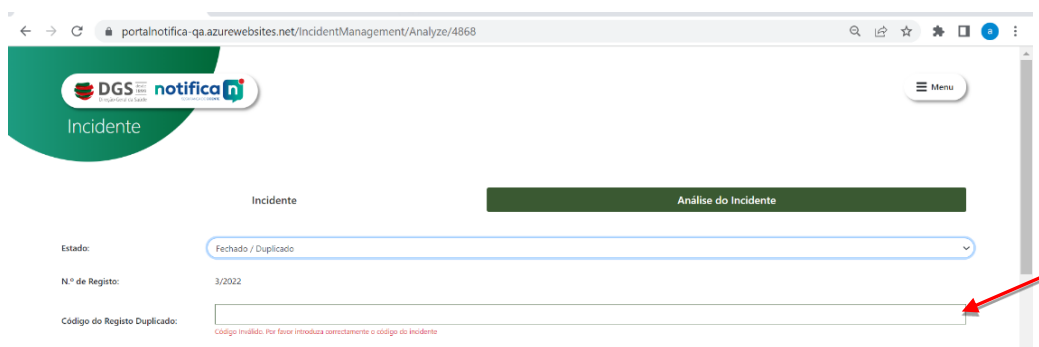
portalnotifica-qa.azurewebsites.net diz

Devido ao estado selecionado, é necessário ao menos um plano de ação.

OK

Figura 20 - Mensagem de alerta quando não é inserido plano de ação

- Caso o incidente seja considerado encerrado por ser repetido/duplicado, o gestor deverá copiar o código do registo da primeira notificação que pretende associar à notificação identificada como repetida/duplicada. Para o efeito, basta inserir no campo "Código do Registo Duplicado", esse mesmo código. Assim, o notificador do incidente repetido/duplicado poderá acompanhar as fases da análise realizada pela equipa de gestores e/ou ter acesso às respetivas ações corretivas e/ou de melhoria.



The screenshot shows a web browser window with the URL `portalnotifica-qa.azurewebsites.net/IncidentManagement/Analyze/4868`. The page header includes the DGS logo and the word "Incidente". The main content area is titled "Análise do Incidente" and contains a form with the following fields:

- Estado:** A dropdown menu currently showing "Fechado / Duplicado".
- N.º de Registo:** A text field containing "3/2022".
- Código do Registo Duplicado:** A text field with a red error message below it: "Código Inválido. Por favor introduza corretamente o código do Incidente". A red arrow points to this field.

Figura 21 - Código a inserir no caso de incidente duplicado



Alameda D. Afonso Henriques, 45
1049-005 Lisboa – Portugal
Tel.: +351 218 430 500
Fax: +351 218 430 530
E-mail: geral@dgs.min-saude.pt
www.dgs.pt