

Manual Gestores de Incidentes de Segurança do Doente

2024

Navegação no Sistema NOTIFICA- Segurança do Doente |
Atualização Versão 2



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 – Segurança do Doente | Atualização Versão 2.

Lisboa: Direção-Geral da Saúde, 2024.

PALAVRAS-CHAVE

Gestor; Incidente; NOTIFICA - Segurança do Doente; 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, março, 2024

Índice

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Índice..... | 3 |
| Índice de Figuras..... | 4 |
| 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. Acesso ULS/IPO com conta Microsoft (Office 365)..... | 7 |
| 4.2. Outros utilizadores sem conta Microsoft (Office 365) | 7 |
| 5. Análise do Incidente | 9 |
| 6. Exportação de ficheiro em Excel..... | 18 |
| 7. Relatórios | 18 |
| 8. Informações adicionais | 18 |
| 8.1. Notificação | 18 |
| 8.2. Gestão de Incidentes (Análise do Incidente) | 19 |

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 login de gestores sem conta Microsoft</i> | 7 |
| <i>Figura 5 - Página de gestão de incidentes</i> | 9 |
| <i>Figura 6 - Página de Notificações</i> | 9 |
| <i>Figura 7 - Lista de incidentes</i> | 10 |
| <i>Figura 8 - Respostas ao formulário do NOTIFICA - Segurança do Doente</i> | 11 |
| <i>Figura 9 - Análise do incidente</i> | 12 |
| <i>Figura 10 - Análise do Incidente e guardar</i> | 13 |
| <i>Figura 11 - Selecionar o estado do incidente</i> | 14 |
| <i>Figura 12 - Aviso de estado fechado</i> | 15 |
| <i>Figura 13 - Adicionar Problema</i> | 15 |
| <i>Figura 14 - Pop-up Adicionar Problema</i> | 15 |
| <i>Figura 15 - Adicionar causas, fatores contribuintes e barreiras existentes</i> | 16 |
| <i>Figura 16 - Pop-up Adicionar causas, fatores contribuintes e barreiras existentes</i> | 16 |
| <i>Figura 17 - Adicionar Plano de Ação</i> | 17 |
| <i>Figura 18 - Pop-up Adicionar Plano de Ação</i> | 17 |
| <i>Figura 19 - Exportar Excel</i> | 18 |
| <i>Figura 20 - Mensagem de alerta "abandono da página"</i> | 19 |
| <i>Figura 21 - Mensagem de alerta quando não é inserido plano de ação</i> | 19 |
| <i>Figura 22 - Código a inserir no caso de incidente duplicado</i> | 20 |

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”, tendo sido efetuada uma atualização no respetivo *login*.

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, seleccionar no menu para expandir e de seguida na opção "Acesso Reservado".



Figura 1 - Página Inicial (Acesso Reservado)

Passo 2 - Neste primeiro ecrã, deverá seleccionar o seu tipo de login, podendo ser:

- ULS/IPO
- Instituto Nacional de Emergência Médica, IP
- Serviço Regional de Saúde dos Açores
- Entidades Privadas ou Público-Privadas

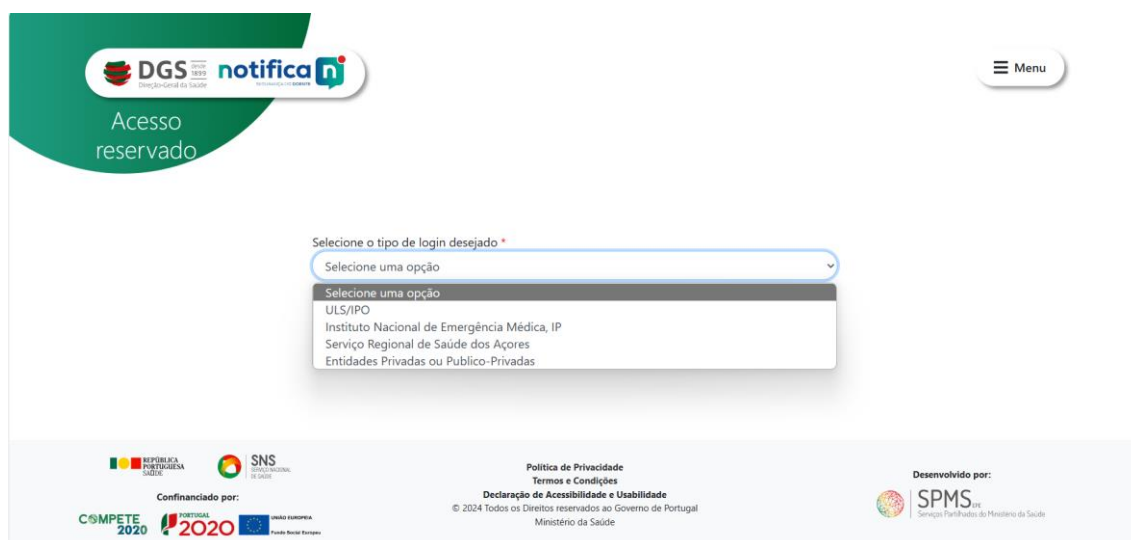
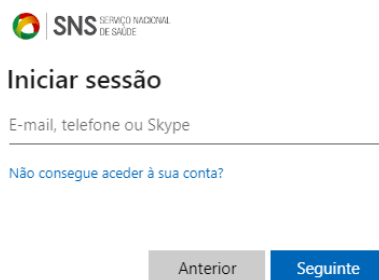


Figura 2 – Login

4.1. Acesso ULS/IPO com conta Microsoft (Office 365)

Passo 1 - Caso o seu acesso seja ULS/IPO, ao selecionar a opção “Seguinte” será redirecionado para o login da Microsoft.

Passo 2 - Inserir o endereço eletrónico institucional, o qual deve ser nominal, e a respetiva palavra-passe.



The screenshot shows the login interface for 'Acesso Reservado' on the SNS website. At the top, there is the SNS logo and the text 'SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE'. Below this, the heading 'Iniciar sessão' is displayed. A text input field is labeled 'E-mail, telefone ou Skype'. A link below the field reads 'Não consegue aceder à sua conta?'. At the bottom, there are two buttons: 'Anterior' (grey) and 'Seguinte' (blue).

Figura 3 - Autenticação “Acesso Reservado”

4.2. Outros utilizadores sem conta Microsoft (Office 365)

Passo 1 - Caso o seu tipo de login não utilize uma conta Microsoft-Office 365, (Instituto Nacional de Emergência Médica, IP; Serviço Regional de Saúde dos Açores; Entidades Privadas ou Público-Privadas), para aceder ao NOTIFICA – Segurança do Doente, deverá inserir o endereço eletrónico institucional e palavra-passe no seguinte ecrã, e de seguida selecionar “Submeter”.



The screenshot shows the login page for managers without a Microsoft account. The header includes the DGS logo and 'notifica' branding, with the text 'Acesso reservado' below. A 'Menu' button is in the top right. The main heading is 'Entidades Privadas ou Publico-Privadas'. There are two input fields: 'Email *' and 'Senha *'. Below the fields are two buttons: 'Voltar' and 'Submeter'. The footer contains logos for 'REPUBLICA PORTUGUESA SAUDE', 'SNS', 'COMPETE 2020', 'PORTUGAL 2020', 'UNIAO EUROPEIA', 'Política de Privacidade', 'Termos e Condições', 'Declaração de Acessibilidade e Usabilidade', '© 2024 Todos os Direitos reservados ao Governo de Portugal', 'Ministério da Saúde', and 'Desenvolvido por: SPMS'.

Figura 4 - Página de login de gestores sem conta Microsoft

Obs.:

Os gestores de incidentes de segurança do doente que não utilizam uma conta Microsoft (Office 365), após serem nomeados gestores pela respetiva instituição de saúde têm de fazer o registo no sistema NOTIFICA - Segurança do Doente.

Para tal, o próprio sistema envia para o endereço eletrónico do gestor o *link* que lhe permite completar o registo no NOTIFICA - Segurança do Doente.

Para o efeito, o gestor deverá selecionar "Completar registo", de modo a confirmar as informações e preencher a palavra-passe, e de seguida selecionar "Submeter".

Informa-se ainda que o *link* enviado pelo NOTIFICA-Segurança do Doente via e-mail expira ao fim de 24 horas.

Caso não tenha possibilidade para completar o registo nas 24 horas seguintes, o gestor deve contactar a equipa de gestão nacional, através do seguinte endereço: notificaseg.doente@dgs.min-saude.pt

5. Análise do Incidente

Passo 1 - Na página de “Gestão de Incidentes”, ao clicar em “Notificações”, como indicado na imagem infra (seta vermelho), será direcionado para a página onde constam as notificações nos vários estados.

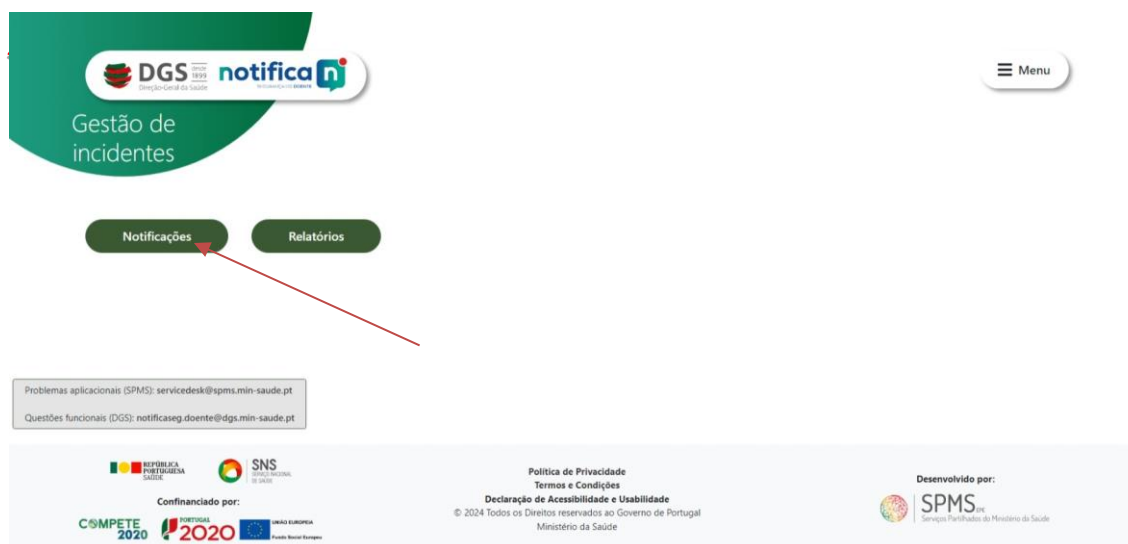


Figura 5 - Página de gestão de incidentes

Passo 2 - Selecionar entre as várias caixas correspondentes aos diferentes estados em que se encontram as notificações existentes no NOTIFICA-Segurança do Doente.



Figura 6 - Página de Notificações

Passo 3 - Na lista de notificações, para aceder ao incidente pretendido basta seleccionar 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).

The screenshot displays the 'Incidentes' web application interface. At the top, there is a header with the DGS logo and the 'notifica n' logo. Below the header, there are navigation tabs: 'Gestão de incidentes', 'Filtro de notificações', and 'Incidentes'. A green 'Exportar' button is visible. Below the navigation, there is a 'Mostrar' dropdown set to '10' registros and a search bar labeled 'Procurar:'. The main content is a table with the following columns: 'Nº de Registo', 'Data do Incidente', 'Data da Notificação', 'Tipo de Incidente', 'Dano', 'Tipo de Dano', 'Gravidade do Dano', 'Prestador', 'Serviço', 'Idade', and 'Código de Registo'. A red arrow points to the first row of the table. The table contains four rows of data. Below the table, there is a pagination bar showing 'Mostrando os registos 1 a 4 num total de 4' and buttons for 'Anterior', '1', and 'Seguinte'. At the bottom of the page, there is a footer with logos for the Portuguese Republic, SNS, and SPMS, along with text regarding privacy policy, accessibility, and copyright.

| 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 |
|---------------|-------------------|---------------------|------------------------------------------|----------|--------------|-------------------|----------------------------|---------|-------|-------------------|
| 00000001 | 30/08/2023 | 04/09/2023 | Acidentes do doente - Quedas | Sim | Físico | Ligeiro | Entidade Notifica de Teste | | 11.1 | |
| 00000002 | 01/09/2023 | 04/09/2023 | Acidentes do doente - Quedas | Sim | Físico | Ligeiro | Entidade Notifica de Teste | | 11.1 | |
| 00000003 | 30/08/2023 | 02/09/2023 | Acidentes do doente - Quedas | Não Sabe | | - | Entidade Notifica de Teste | | 11.1 | |
| 00000004 | 15/08/2023 | 23/08/2023 | Acidentes do doente - Úlcera por pressão | Sim | Físico | Ligeiro | Entidade Notifica de Teste | | 11.1 | |

Figura 7 - Lista de incidentes

Passo 4 - No separador "Incidente" terá acesso às respostas do formulário NOTIFICA – Segurança do Doente, submetidas pelo notificador.

The screenshot displays the NOTIFICA - Segurança do Doente interface. At the top, there is a green header with the DGS logo and the word 'Incidente'. A red arrow points to the 'Incidente' tab. Below the header, the interface is divided into two columns: 'Perguntas' (Questions) and 'Respostas' (Answers). The 'Respostas' section shows the following information:

| Perguntas | Respostas |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de Incidente | Acidentes do doente - Quedas |
| Data do Incidente | 02/08/2022 |
| Horas do Incidente | Não sabe |
| Quem realizou a notificação | Administrador Hospitalar |
| Idade | 15 - 17 anos |
| Sexo | Não identificação com o sexo masculino/feminino |
| Prestador | |
| Local do Incidente | Serviços Administrativos - Locais de acesso público - Serviços Administrativos |

Below the 'Respostas' section, there are sections for 'Informações Adicionais' (Additional Information) and 'Ações Sugeridas' (Suggested Actions), both containing placeholder text. At the bottom left, there is a 'Voltar' (Back) button.

Figura 8 - Respostas ao formulário do NOTIFICA – Segurança do Doente

Passo 6 - 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.

The screenshot shows the 'Análise do Incidente' (Incident Analysis) form. At the top, there is a header with the DGS logo and 'notifica' branding. Below the header, a navigation bar shows the current step: 'Análise do incidente'. The form contains several fields: 'Estado' (Submitted), 'N.º de Registo' (2757/2023), 'Data do Incidente' (30/08/2023 00:00), 'Data da Notificação' (04/09/2023 16:40), 'Tipo de Incidente' (Acidentes do doente - Quedas), and 'Local da Ocorrência' (Balcão de Atendimento). There is also a field for 'Outra localização' with a placeholder 'Registrar outra localização'. A large text area is provided for 'Apresentação do caso (O que aconteceu?)' with the instruction 'Identificar o âmbito do incidente e colher informação; Descrição cronológica não interpretativa dos factos.' Below this is a 'Classificação do evento/incidente' dropdown menu. A section titled 'Problemas' with a plus icon is visible. Further down, there is a section for 'Causas e delineação de Medidas Corretivas. (Porquê?)' with instructions to analyze causes and contributing factors. The final section is 'Resumo da Análise e Proposta de Plano de Ação', which includes a red arrow pointing to the title and instructions to describe changes, lessons learned, and actions to be taken. At the bottom, there are 'Guardar' and 'Voltar' buttons. The footer contains logos for the Portuguese Republic, SNS, COMPETE 2020, and SPMS, along with privacy and accessibility information.

Figura 10 - Análise do Incidente e guardar

Passo 7 - 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, there is a logo for 'DGS' (Direção-Geral da Saúde) and 'notifica n' (notificação). Below the logo, the word 'Incidente' is displayed. On the top right, there is a 'Menu' button. The main content area is divided into two sections: 'Incidente' and 'Análise do Incidente'. The 'Incidente' section contains a form with the following fields:

| | |
|----------------------|------------------------------------------|
| Estado: | Submetido |
| N.º de Registo: | 1/2022 |
| Data do Incidente: | 13/10/2022 19:08 |
| Data da Notificação: | 14/10/2022 18:08 |
| Tipo de Incidente: | Acidentes do doente - Úlcera por pressão |
| Local da Ocorrência: | Acesso à Instituição |

The 'Análise do Incidente' section contains a dropdown menu with the following options:

- Submetido
- Em análise
- Fechado / Com análise
- Fechado / Com plano de ação
- Fechado / Implementação do Plano de Ação
- Fechado / Duplicado
- Fechado / Info Insuficiente

Figura 11 - Selecionar o estado do incidente

Nota 1: 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.

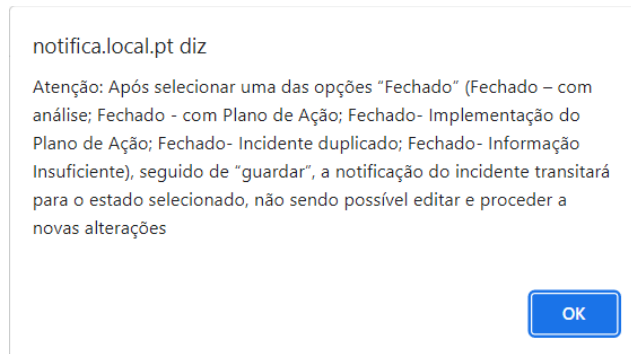


Figura 12 - Aviso de estado fechado

Passo 8 - Selecionar o botão com o ícone "+", para indicar o problema e de seguida "Adicionar". Repetir este passo consoante o número de problemas identificados.

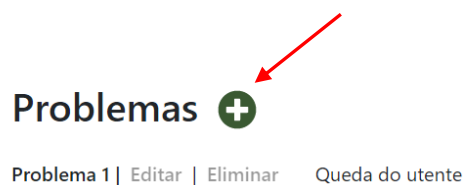


Figura 13 - Adicionar Problema

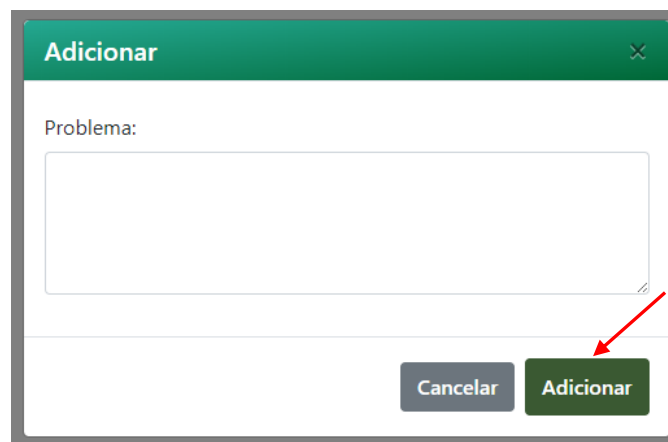


Figura 14 - Pop-up Adicionar Problema

Passo 9 - 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 15 – 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. The 'Fatores Contribuintes' section also includes a dropdown menu above the input field. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Guardar'. A red arrow points to the 'Guardar' button.

Figura 16 – Pop-up Adicionar causas, fatores contribuintes e barreiras existentes

Passo 10 - Na secção “Resumo da Análise e Proposta de Plano de Ação” seleccionar “Editar” no respetivo problema, preencher os campos e de seguida seleccionar “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

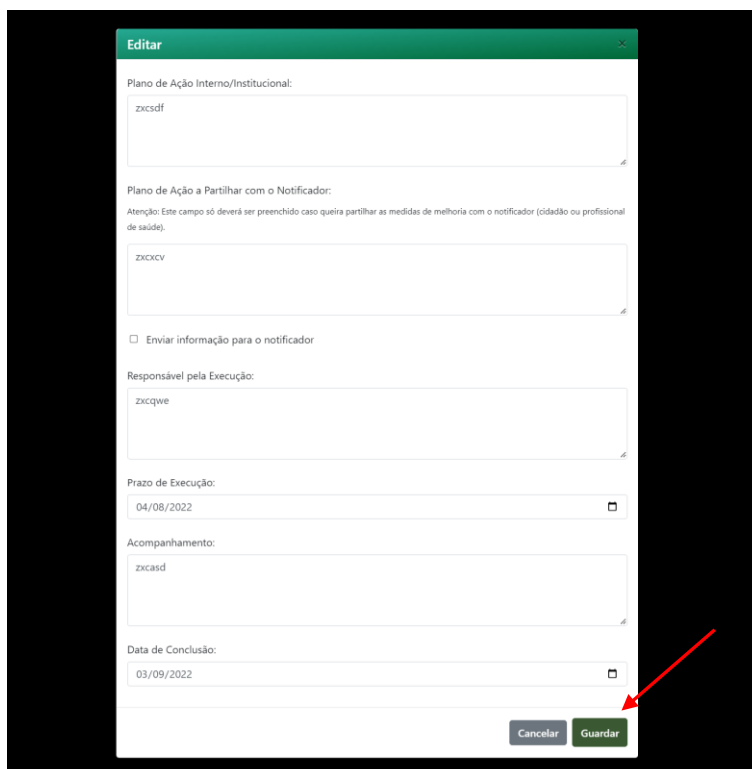
Plano de Ação Interno/Institucional
i Campo vazio

Plano de Ação a Partilhar com o Notificador
i Campo vazio

Responsável pela Execução
i Campo vazio

Prazo de Execução
i Campo vazio

Figura 17 - Adicionar Plano de Ação



The screenshot shows a 'Editar' (Edit) pop-up window with a green header. It contains several input fields and a checkbox. The fields are: 'Plano de Ação Interno/Institucional' (text area with 'zxc sdf'), 'Plano de Ação a Partilhar com o Notificador' (text area with 'zxcxcv' and a warning note: 'Atenção: Este campo só deverá ser preenchido caso queira partilhar as medidas de melhoria com o notificador (côadão ou profissional de saúde).'), a checkbox 'Enviar informação para o notificador' (unchecked), 'Responsável pela Execução:' (text area with 'zxcqwe'), 'Prazo de Execução:' (date field with '04/08/2022'), 'Acompanhamento:' (text area with 'zxcasd'), and 'Data de Conclusão:' (date field with '03/09/2022'). At the bottom right, there are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons. A red arrow points to the 'Guardar' button.

Figura 18 – 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 19 - Exportar Excel

7. Relatórios

Na página “Gestão de Incidentes”, além das notificações, tem também acesso aos “Relatórios”.

Este ponto encontra-se em desenvolvimento.

8. Informações adicionais

8.1. 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.

8.2. 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.

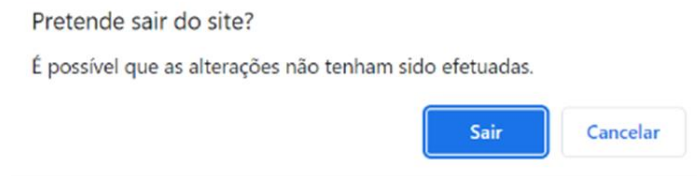


Figura 20 – Mensagem de alerta “abandono da página”

- 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.

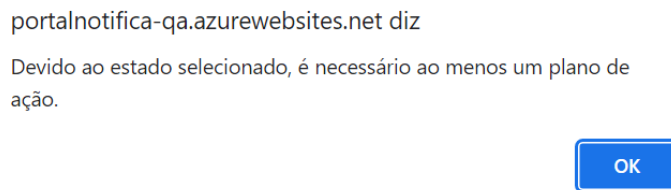


Figura 21 - Mensagem de alerta quando não é inserido plano de ação

- 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.

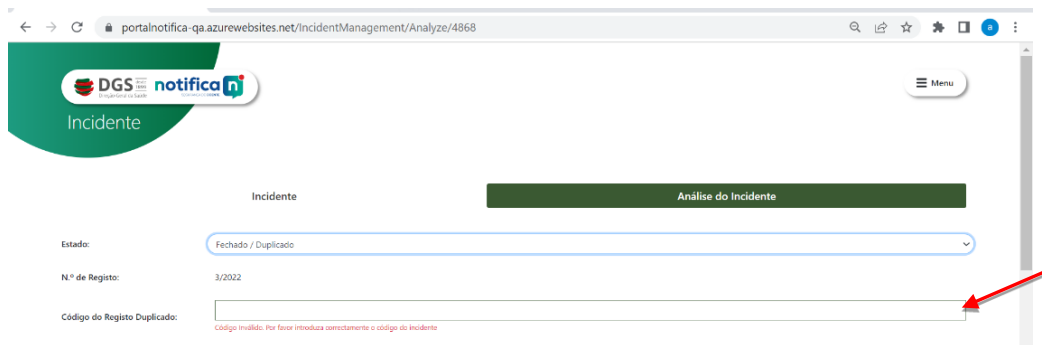


Figura 22 - Código a inserir no caso de incidente duplicado



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