# AUDITORIA TRACER – METODOLOGIA DE FORTALECIMENTO DAS BARREIRAS DE SEGURANÇA.

**Gisele Pessoa Cavalcanti;** Janete de Sousa e Silva

AME Dra. Maria Cristina Cury; gisele.pcavalcanti@ameinterlagos.org.br ; janete.sesilva@ameinterlagos.org.br

## INTRODUÇÃO

O AME Dra Maria Cristina Cury realiza um processo de auditoria interna anualmente através de um checklist estruturado, esta ferramenta é válida para avaliação de macroprocessos com as lideranças e gestores das áreas, no entanto, o processo de realização não detecta as interfaces do processo de forma pontual.

Com o aumento das notificações de complexidade elevada, foi percebido pela comissão de qualidade e segurança do paciente (CQSP) que estas problemáticas estavam sendo detectadas de forma reativa, não sendo identificadas pelas áreas e auditoria interna, sendo necessário a implantação de uma nova estratégia.

Em meio as discussões foi sugerido um método de auditoria que fosse mais dinâmico e que detectasse oportunidades de melhoria de forma pró ativa, sugerido a implantação da metodologia Tracer.

O objetivo da implantação desta metodologia é tornar o processo de auditoria mais dinâmico, detectando as problemáticas de forma pró ativa e apoiar a gestão no processo de tomada de decisão por meio de dados previamente estruturados facilitando o desenvolvimento de planos de ação mais eficazes.

## METODOLOGIA

O processo de implantação foi realizado pela qualidade através da ferramenta 5W2H seguindo os seguintes passos:

- Levantamento de referências bibliográficas sobre o tema;
- Elaboração do protocolo para direcionamento;
- Elaboração de checklist específico para cada área;
- Desenvolvimento de métricas para avaliação conformidades;
- Aprovação do instrumento e método de auditoria na CQSP;
- Definição do prazo de retorno na área e avaliação da resolução dos itens apontados.

A primeira auditoria foi realizada em Agosto de 2022 com critérios de Metas internacionais de segurança do paciente (IPSG), este método de rastreio consegue avaliar todas as etapas da jornada do paciente e amplia a visão e avaliação das interfaces dos processos. Esta metodologia é utilizada dentro das avaliações de Joint Commission Internacional e representa 70% das avaliações do processo de acreditação.

## DISCUSSÃO E RESULTADOS

Foram realizados um total de 5 tracers , cada avaliação foi realizada de acordo com o requisito e após levantamento de itens parciais conformes e não conformes os dados são compartilhados com a gestão imediata da área e apresentados na CQSP. Após o período de 60 dias a qualidade retorna na área para avaliar se os itens pendentes foram corrigidos. O setores e requisitos auditados é demonstrado na tabela 1:

| Tracer realizados: | Setores | Setor/Linha avaliada: | Requisitos avaliados: |
|---|---|---|---|
| 1° Tracer | Cir. Oftalmo. | Oftamologia - Cirurgia Catarata | IPSG |
| 2° Tracer | Atendimento | Call center/ Central de agendas/ Recepção de agendamento | IPSG/MOI/ACC/SQE |
| 3° Tracer | Consulta Oftalmo. | Consulta oftalmológica - Pré Catarata | ACC/ IPSG/PCC |
| 4° Tracer | Seg. Informação | Segurança da informação - T.I ; Recepção; SAME | MOI |
| 5° Tracer | Consulta Dermato | Consulta dermatológica | IPSG/ AOP |

**Legendas: IPSG:** Metas internacionais de segurança do paciente . **MOI:** Gerenciamento da informação. **ACC:** Acesso ao cuidado e continuidade do cuidado. **SQE:** Qualificação e

**Tabela 1 –** Setores e requisitos auditados.

Após realização de cada Tracer foi realizado um indicador comparativo das conformidades na primeira auditória e auditoria de retorno comparando a evolução das ações realizadas para itens parciais conforme e não conforme, demonstrada no gráfico 1.

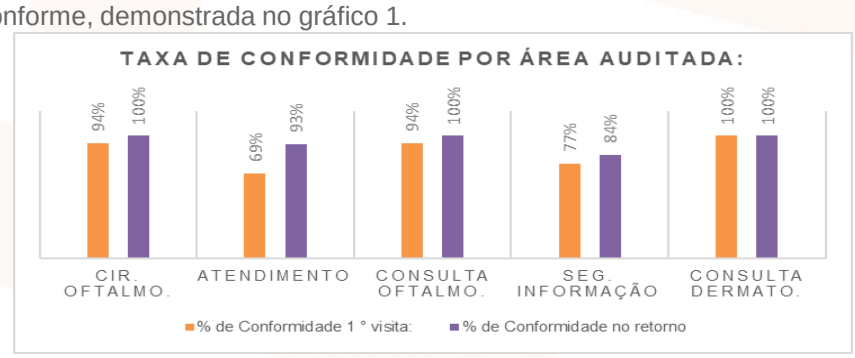


**Gráfico 1 –** Taxa de conformidade por área auditada.

Após estruturação do primeiro indicador realizado o indicador de conformidade global após auditoria Tracer, evidenciado todos os Tracers realizados e quanto a unidade evoluiu com a implantação da metodologia demonstrada no gráfico 2.

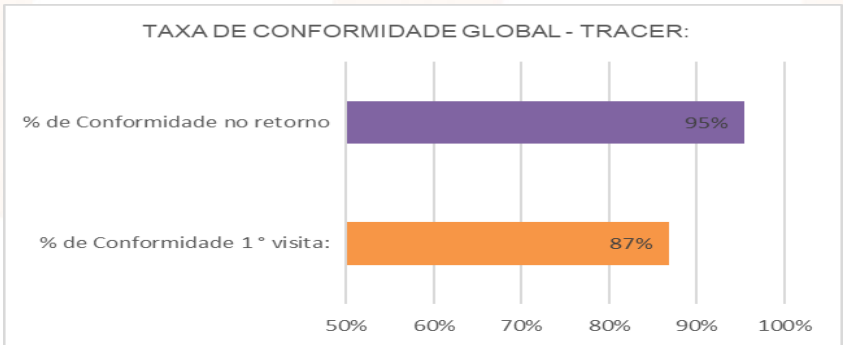


**Gráfico 2.** Taxa de conformidade global- Tracer.

A metodologia Tracer trouxe inúmeros benefícios como: Implantação de roteiro e avaliação dos colaboradores para ligação ativa e receptiva no Call center; Revisão do processo de descrição de cargo com atualização 100% dos colaboradores; Melhoria no processo de demarcação cirúrgica na oftalmologia; Melhora na proteção dos dados do paciente; Revisão dos documentos de atendimento de acordo com o prontuário eletrônico entre outros. Devido sua relevância o Tracer foi inserido como métrica estratégica da unidade.

## CONCLUSÃO

Concluímos que a metodologia Tracer trouxe grandes benefícios a unidade, pois ampliou a visão das áreas sobre o seus processos e interfaces, enfatizando a percepção da comunicação efetiva e transição do cuidado, favorecendo a detecção de oportunidades baseados nos riscos identificados, implementação de barreiras de segurança e plano de ação mais efetivo por meio de dados estruturados.

## REFERÊNCIAS

1. Baldissera VDA et al. Método tracer e a qualidade do cuidado na enfermagem: revisão bibliográfica. Revista integrativa.2019;40:1-12;
2. Malik AM,et al. Segurança do paciente na cultura organizacional: percepção das lideranças de instituições hospitalares de diferentes naturezas administrativas. Revista da escola enfermagem da USP.2016:50(3);490-497;
3. Meireles VC et al. Método tracer e a qualidade do cuidado na enfermagem: revisão integrativa da literatura. Revisão integrativa. Ver Gaúcha Enfermagem,40,2019;
4. Nicola LA et al. Qualidade da assistência e segurança do paciente: avaliação por indicadores. Cogitare enfermagem.2016:21;1-8;
5. Padrões de acreditação da Joint Commission Internacional . 7° Edição. 1de janeiro de 2021.

INSTITUTO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL SÍRIO-LIBANÊS

15 anos de excelência na saúde pública