



# SOMOS HFF

NEWSLETTER - HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, E.P.E.  
Dezembro 2014

11.

## 4ª REACREDITAÇÃO DO HOSPITAL p. 03

Com a publicação da 4ª edição do Manual de Acreditação do CHKS (...) colocaram-se ao Hospital novos e importantes desafios e, de novo, o HFF, EPE será pioneiro, em Portugal, na implementação deste manual.

Presidente faz Balanço 2014 p. 02

Espaço Interno(s) p. 02

4ª Reacreditação do Hospital p. 03

Comunicação dos Cuidados de Saúde p. 04

Valorizar o Trabalho da Neonatologia p. 04

Codificação Clínica p. 05

Vem aí a Gripe p. 05

Avaliação da Satisfação dos Utentes p. 06

Auditoria Clínica p. 06

Prevenir Quedas p. 07

A Monitorização da Acreditação p. 07

# PRESIDENTE DO HFF FAZ BALANÇO DE 2014

O Conselho de Administração do HFF, pela voz do seu Presidente, Luís Marques, apresentou em Novembro o **Relatório de Actividades do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE**, referente a 2014. Houve, igualmente, oportunidade de responder às diversas questões colocadas pelos profissionais, o que permitiu uma troca de informações e opiniões de forma transparente, leal e muito construtiva.

**Os resultados apresentados evidenciam, simultaneamente, as dificuldades** decorrentes do programa de ajustamento que Portugal enfrenta desde 2011 e que se reflectem no nosso dia-a-dia, e **o empenho de todos** para tratar bem os nossos doentes, assegurar níveis de actividade adequados e continuar e aumentar a nossa diferenciação clínica e capacidade científica.

Mereceu destaque o esforço no incremento da actividade de consulta e exames de Gastreenterologia (com mais cerca de 700 exames em relação ao período homólogo do ano passado) ou a diminuição significativa da taxa de cesarianas, colocando o



HFF mais próximo da taxa recomendada pela Organização Mundial de Saúde, bem como o aumento do número de recolha de órgãos para transplante.

- **Gastreenterologia realizou mais 700 exames;**
- **Diminuição significativa do número de cesarianas;**
- **Incremento na recolha de órgãos para transplante.**

Houve ainda oportunidade de expor as diligências que estão a ser feitas junto dos Ministérios da Saúde e das Finanças para autorizar a contratação de novos profissionais (médicos, enfermeiros e outros), o desenvolvimento da relação do Hospital com a sociedade civil, nomeadamente Fundações e o ponto de situação do Contrato Programa 2014.

## ESPAÇO INTERNO(S) O “PESO” DA QUALIDADE NA ESCOLHA DO INTERNATO

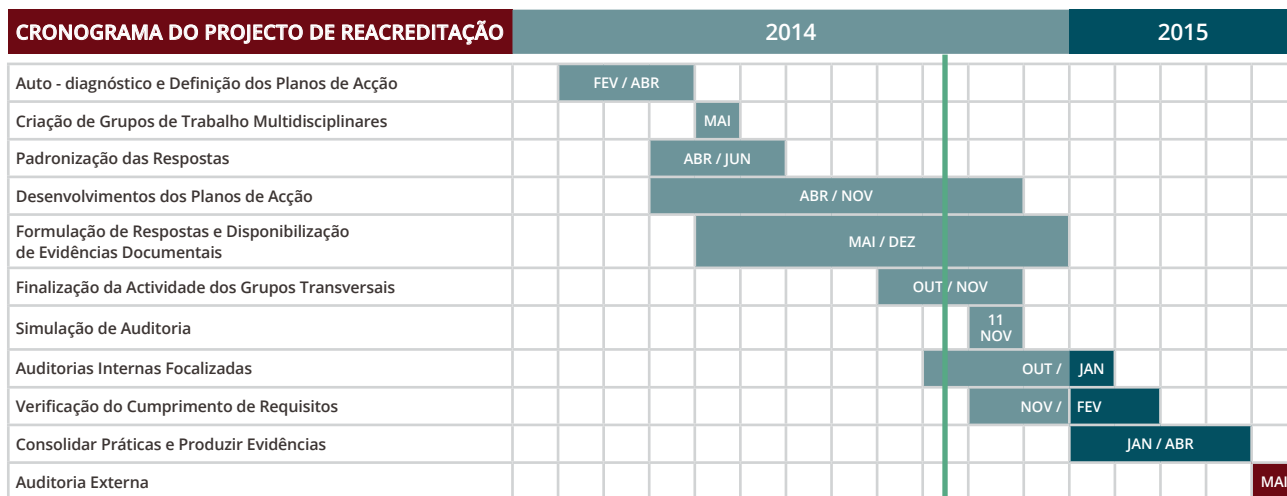
Quando acabamos o Ano Comum e nos vemos deparados com a escolha do local onde iremos realizar a especialidade, a qualidade da formação é sempre, se não a principal, uma das principais questões colocadas. “O internato está organizado com qualidade?”; “A qualidade da formação no serviço é boa?”; “Vou ter a possibilidade de aprender e trabalhar com qualidade?” - são algumas das questões para as quais tentamos obter resposta, sobretudo junto dos internos mais velhos.

Olhando para a definição de qualidade, a verdade é que a qualidade tal como é definida pelo dicionário: “grau de utilidade esperado ou adquirido de qualquer coisa”, deixa-nos perceber que não é de todo fácil avaliarmos este parâmetro.

Apesar de poder ser avaliada de forma objectiva através de inquéritos e de auditorias, a qualidade do internato na óptica do interno é, essencialmente, um critério subjectivo. É essencialmente gerida entre as expectativas do interno e a realidade com que se depara. Um balanço que só é possível fazer no final, quiçá a meio do caminho. Apostar na qualidade da formação deve certamente fazer parte dos objectivos principais de qualquer serviço com internos. Não deve, no entanto, ser um objectivo unilateral apenas da direcção do serviço ou do assistente hospitalar. O interno assume, sem dúvida, um papel fundamental na construção do seu internato, e, é desse dinamismo entre as partes que se espera que no fim do caminho o balanço possa ser francamente positivo.

# 4ª REACREDITAÇÃO DO HOSPITAL

## O QUE JÁ FIZEMOS, ONDE ESTAMOS E PRÓXIMOS PASSOS



Em Janeiro deste ano, o nosso Hospital iniciou o processo de preparação para a sua 4ª Reacreditação, dependendo esta da auditoria do CHKS (Entidade Externa Acreditora), a realizar em Maio de 2015

Com a publicação da 4ª edição do Manual de Acreditação do CHKS em Julho de 2013 (Programa de Acreditação Internacional para Organizações Prestadoras de Cuidados de Saúde), colocaram-se ao Hospital novos e importantes desafios e, de novo, o HFF, EPE será pioneiro, em Portugal, na implementação deste manual. Este é constituído por um conjunto de Normas, aplicadas a todos os processos de actividade (clínicos e não clínicos) do Hospital, que definem boas práticas, reconhecidas num cenário internacional de prestação de cuidados de saúde.

### O QUE JÁ FIZEMOS

- **Autodiagnóstico** e Definição de Planos de Acção: foi avaliada a situação em que estávamos, para definir o que precisávamos fazer – 74% dos critérios aplicados ao Hospital foram considerados, pelos Serviços, como estando cumpridos.
- **Criação de Grupos de Trabalho Multidisciplinares:** foram criados 9 Grupos de Trabalho multidisciplinares para cumprimento de critérios transversais identificados, na fase de autodiagnóstico, como não satisfeitos;
- **Padronização de Respostas:** foi efectuada a padronização das respostas de critérios transversais a conjuntos de Serviços, com o objectivo de garantir a uniformidade de práticas em processos semelhantes;
- **Simulação de Auditoria:** foi simulada uma auditoria de reacreditação à UCIE e UCIEP, por um auditor do CHKS, com vista à obtenção de informação útil à preparação para a 4ª Reacreditação, nomeadamente através da identificação de oportunidades de melhoria transversais ao HFF;

### O QUE ESTAMOS A FAZER

- **Desenvolvimento dos Planos de Acção:** os Serviços estão a desenvolver os seus Planos de Acção, para garantir o

cumprimento dos critérios que não estavam satisfeitos no autodiagnóstico;

- **Formulação de Respostas e Disponibilização de Evidências Documentais:** à medida que se vai garantindo a satisfação dos critérios, os Serviços redigem as respostas finais num formulário e, sempre que exigido pelos critérios, providenciam evidências documentais (Ex. Procedimentos; Registos) para demonstrar que temos ou fazemos o que é solicitado. As respostas e evidências serão disponibilizadas numa plataforma informática, a que os auditores externos terão acesso antes da auditoria externa de Maio 2015.
- **Auditorias Internas Focalizadas:** com o objectivo de preparar o Hospital em áreas críticas para a reacreditação
- **Finalização da Actividade dos Grupos Transversais**

### PRÓXIMOS PASSOS

- **Continuação das actividades** actualmente em curso;
- **Verificar o cumprimento de requisitos:** com base em listas de verificação, onde constarão, entre outros, requisitos que os auditores externos tradicionalmente avaliam durante a visita aos Serviços no decurso da Auditoria, os Serviços irão garantir as condições necessárias à sua satisfação;
- **Consolidar práticas e produzir evidências:** mais do que estabelecer a forma como cada critério é satisfeito, é preciso garantir que fazemos, de forma consistente, o que dizemos que fazemos. Os Serviços dedicar-se-ão, assim, a consolidar as suas práticas, a produzir evidências sobre as mesmas e trabalhar áreas que sabem ser de maior fragilidade.

Agradecemos desde já o empenho e participação de todos os profissionais.

# COMUNICAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE



Trabalhos desenvolvidos pela **OMS identificam a comunicação como elemento determinante da qualidade e segurança dos cuidados prestados**, diminuindo a probabilidade de erros no tratamento e de danos potenciais para os utentes.

**Comunicar de forma adaptada ao utente é essencial** para o seu **envolvimento**, facilitando o **sucesso da abordagem** à sua situação, aumentando a sua **satisfação** e reforçando os seus comportamentos de **adesão**, nomeadamente através de:

- Recolha de informação - os erros de identificação de necessidades e de diagnóstico diminuem quando o utente ex-

pressa livremente os seus sintomas e preocupações relativas à sua situação;

- Fornecimento de informação ao utente - esta deverá ser sempre clara, concisa, organizada, sem utilização de termos técnicos, adequada às necessidades e grau de literacia de cada indivíduo. **Um utente informado é um utente empenhado.**

**Entre profissionais de saúde**, pela complexidade da informação e da sua integração e de modo a minimizar possíveis erros, **é imperativo que a comunicação seja centrada no utente**, tendo atenção à:

- Comunicação escrita - Relatórios e

notas com toda a informação relevante, precisa e consistente não utilizando abreviaturas, termos técnicos e grafismo ilegível;

- Comunicação oral - Informação relevante, precisa e consistente evitando interrupções, distrações e ruídos frequentes como é o caso, por vezes, aplicável às passagens de turno e consultas.

**Compreender a informação sobre saúde e doença é um direito de todos nós. Melhorar a comunicação em saúde é um imperativo ético para os profissionais de saúde** e, ao mesmo tempo, é uma responsabilidade de todos.

## VALORIZAR O TRABALHO DA NEONATOLOGIA ..... LANCHE COM 200 CRIANÇAS QUE NASCERAM PREMATURAS NO HFF

Mais de 200 crianças que nasceram prematuramente no nosso Hospital participaram num **lanche comemorativo do Dia Mundial da Prematuridade**, celebrado no passado dia 17 de Novembro. Hoje, já crescidos, eles são a prova da **eficiência da equipa da Unidade de Cuidados Intensivos e Especiais Neonatais e Pediátricos** e, simultaneamente, testemunhos vivos de que a prematuridade encontra uma resposta clínica adequada no nosso hospital. Crianças dos 1 aos 18 anos que nasceram abaixo das 37 semanas no nosso hospital ao longo dos últimos 18 anos, foram os principais destinatários do lanche convívio que a Direcção do Serviço de Pediatria promoveu no refeitório do HFF. Mais do que celebrar o Dia Mundial da Prematuridade, os promotores da iniciativa pretenderam **celebrar a vida** – que,



no caso dos prematuros, chegou a estar "por um fio". Embora clínicos e enfermeiros não se tenham poupado a esforços para publicamente prevenir os nascimentos prematuros, a verdade é que a festa de 17 de Novembro serviu para

demonstrar que é possível singrar sem sequelas após um nascimento de risco. É óbvio que o mérito desse sucesso vai inteirinho para o corpo clínico e de enfermagem da **UCIENP**. A força dos mais pequenos, ajuda a fazer o resto.

# CODIFICAÇÃO CLÍNICA A QUEM INTERESSA?

Simplificar processos, conhecer melhor os doentes, reflectir sobre decisões terapêuticas e definir os recursos necessários para uma boa prática clínica, são elementos que justificam o processo de codificação clínica. Na prática clínica a gestão eficaz do tempo é crucial. Todas as tarefas fúteis são penosas, desnecessárias e causa de desmotivação. Uma das atividades que consome uma parte significativa do nosso tempo é o registo clínico, essencial para o processo terapêutico, permitindo organizar a informação e apontar os diagnósticos e decisões terapêuticas. O registo não precisa, nem deve ser, extenso ou repetitivo. Deve evitar informação desnecessária e contraditória, não descurando nunca intercorrências ou complicações.

Codificar é transformar esta informação em códigos que permitem organizar, catalogar e quantificar o nosso trabalho diário. Este é um instrumento precioso, na medida em que



permite melhor conhecer quem tratamos, que patologias tratamos e qual o seu grau de severidade, bem como reflectir sobre as decisões terapêuticas que fizemos. É também um instrumento insubstituível para demonstrar a complexidade dos doentes tratados e dessa forma melhor quantificar os recursos necessários à boa prática. Só assim é possível ajustar o financiamento à realidade, permitindo a alocação dos recursos humanos e terapêuticos necessários, o que, como tão bem sabemos, é crucial para desenvolver o nosso trabalho diário. Fica assim muito óbvio que a codificação clínica interessa a todos: aos cuidadores, que desta forma dispõem duma ferramenta preciosa para a reflexão clínica; aos gestores, que desta forma dispõem de financiamento adequado às necessidades; e, sobretudo, aos doentes, que desta forma podem receber um cuidado competente e ajustado às suas necessidades.

## VEM AÍ A GRIPE

### COBERTURA VACINAL NO HFF, EPE

A vacina da Gripe é imperativa para os profissionais de saúde, de modo a conseguir o efeito de protecção de grupo (adesão superior a 75%), reduzir ao mínimo a possibilidade de transmissão a doentes internados e as consequências da morbimortalidade intrahospitalar no outono/inverno.

As pessoas vacinadas ficam protegidas da infecção, reduzindo o risco de transmissão da doença inadvertidamente em casa, à família (crianças, pessoas com 60

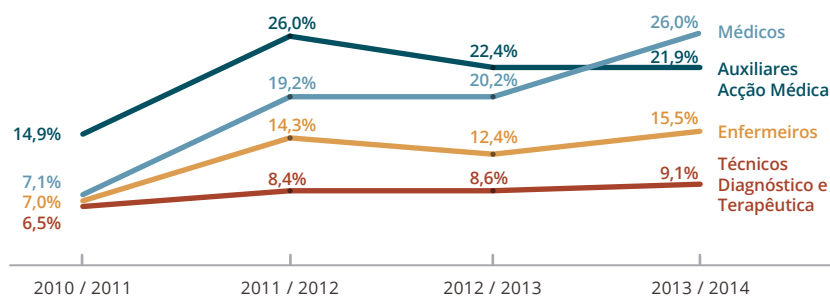
anos ou mais, doentes crónicos ou debilitados, grávidas), e a colegas. Há toda a vantagem em se vacinar. Pode tirar dúvidas connosco.

Em 2013, a cobertura vacinal nos Hospitais do SNS foi de 28,7%, sem diferenças significativas entre grupos profissionais e 52,6% nos Centros Saúde. No HFF, os Médicos são o grupo profissional que, de ano para ano, mais adere à vacina (26%), os Auxiliares Acção Médica (AAM) vêm a seguir

(21,9%), Enfermeiros (15,5%) e Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica (9,1%). Há uma adesão tendencialmente crescente de todos os grupos profissionais no HFF, à excepção dos AAM.

O nível de cobertura vacinal espelha a percepção da organização, gestão e prestadores de cuidados, das consequências da Gripe na actividade e performance do HFF, EPE, no outono/inverno.

Fig 1. Evolução da Cobertura Vacinal para a Gripe (2010 - 2013) nos vários grupos profissionais, no HFF, EPE.



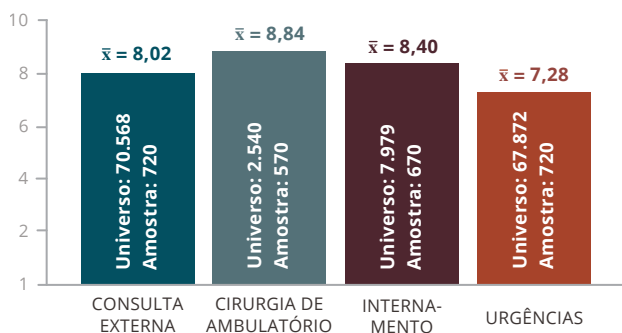
# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

## ONDE PODEMOS AINDA MELHORAR?

Relativamente ao ano de 2014, **os utentes que participaram no nosso inquérito continuam a apresentar um nível médio de satisfação global bastante positivo**, sem deixarem de alertar para situações menos boas. É, contudo, possível identificar aspectos de avaliação menos positiva ou negativa, que constituem importantes desafios para o Hospital.

Enquanto Hospital EPE, realizamos anualmente, desde 2010, avaliações da satisfação percebida dos utentes, através de inquéritos telefónicos a utentes que tiveram um episódio no 1º trimestre do ano respectivo, nas valências da Consulta Externa, Internamento, Cirurgia de Ambulatório e Urgências. A amostra utilizada é representativa do número de episódios ocorridos em cada valência (Fig 1).

Fig 1. Nível Global da Satisfação dos Utentes nas valências descritas, em 2014, (valores médios numa escala de 1 a 10).



Margem de erro de 3.6% num intervalo de confiança de 95%  
Universo = nº de episódios // Amostra = nº de entrevistas  
 $\bar{x}$  = média

Os inquéritos telefónicos apoiam-se em questionários desenvolvidos pelo Hospital, para cada valência, cobrindo diferentes áreas de avaliação nomeadamente instalações, tempos de espera, profissionais, reclamações, condições hoteleiras, segurança, atendimento telefónico, entre outras. **Os resultados destes inquéritos são apresentados na Comissão de Qualidade e Segurança do HFF, EPE sendo igualmente definidas, as acções de melhoria.** A análise dos resultados obtidos permite concluir para 2014, em termos genéricos, o seguinte:

- **Pontos Fortes Transversais (aplicados a mais do que uma valência)** - a relação com os profissionais; o nível de segurança percebido; imagem e qualidade global; indicações e sinalética; qualidade global das instalações; probabilidade de recomendação/aproximação ao Serviço ideal.

- **Oportunidades de Melhoria (aplicadas a mais do que uma valência)** - atendimento telefónico, tratamento de reclamações; ambiente, instalações e condições hoteleiras.

Para consulta de mais informação, **está disponível na intranet o relatório detalhado dos resultados** da Avaliação de Satisfação de Utentes do HFF - 2014. A obtenção de informação sobre a satisfação dos nossos utentes não se esgota na aplicação anual destes inquéritos, havendo outras iniciativas do HFF cujos resultados complementam esta avaliação. Agradecemos aos nossos Utentes a confiança depositada no nosso Hospital e o seu contributo para a melhoria dos nossos serviços, através da resposta aos inquéritos e das sugestões apresentadas.

## AUDITORIA CLÍNICA

### FAZER O QUE ESTÁ CERTO, PELA PESSOA CERTA

A **Auditoria Clínica** faz parte do conceito de **Governança Clínica** que entendemos ser: **fazer o que está certo, no tempo certo, pela pessoa certa, atendendo aos desejos dos doentes**, numa organização que é responsável pelas acções colectivas, valoriza os seus colaboradores, minimiza o risco e **aprende com as boas práticas mas também com os erros.**

A Auditoria Clínica é usada para melhorar aspectos da prestação de cuidados em saúde numa larga variedade de tópicos. É usada, também, para acompanhar as alterações que ocorrem no sistema de saúde ou para confirmar que a prática corrente numa organização hospitalar está em consonância com os níveis expectáveis de desempenho.

**A Auditoria Clínica é realizada pelos profissionais clínicos do Hospital** sendo da sua responsabilidade a execução da auditoria, a discussão dos resultados obtidos e a implementação das melhorias à prática. **É desejável uma análise sistemática, contínua, periódica, para assegurar e otimizar**



**a prestação de cuidados ao doente.** Esta análise deve incluir os métodos utilizados para o diagnóstico e tratamento, a associação de recursos, a eficiência do tratamento no resultado obtido e na qualidade de vida do doente. Como consequência, haverá um impacto expressivo nos cuidados de saúde dispensados aos doentes do Hospital e, eventualmente, a identificação de novas vias clínicas e/ou modelos de cuidados articulados com ganhos potenciais em saúde. Uma vez que o cuidado global não é habitualmente restrito a apenas uma profissão, **é importante que a Auditoria Clínica seja multi-profissional.**

# PREVENIR AS QUEDAS

## EVITAR PROBLEMAS

Evitar as quedas em meio hospitalar é o propósito maior do programa de prevenção de quedas implementado no HFF, EPE. Desde 2009 o sucesso deste programa pode ser medido pela diminuição gradual do número de quedas que resultam com lesão para a pessoa (menos 14%), mas ainda há muito por fazer.

As quedas durante o internamento ou qualquer outra situação de prestação de cuidados, são das ocorrências mais significativas na quebra da segurança nos serviços de saúde, algo que continua a ser uma das preocupações prioritárias dos sistemas de controlo de qualidade.

Tratam-se de incidentes frequentes contribuindo para o aumento dos custos dos cuidados de saúde. As alterações das condições físicas das pessoas internadas, bem como a dife-



rença entre o ambiente hospitalar e o doméstico, colocam-nas numa situação de maior fragilidade.

A prevenção é uma das principais estratégias dos enfermeiros nesta matéria. A previsão do risco de queda dos utentes, é conseguida atra-

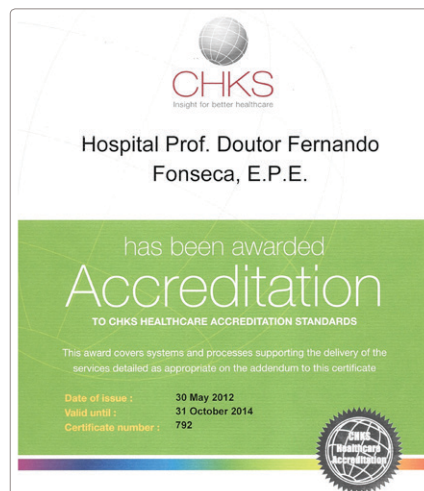
vés da monitorização pela escala de “Avaliação de Risco de Quedas de Morse” que visa antecipar e implementar medidas direccionadas à redução do risco individual para queda. A prevenção da queda passa ainda pela formação e a informação.

# A MONITORIZAÇÃO DA ACREDITAÇÃO

## AVALIAR E PROMOVER A MELHORIA

No passado dia 28 de Outubro, o Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, E.P.E., foi sujeito a uma auditoria externa de monitorização anual obrigatória, realizada pela entidade acreditadora e certificadora do hospital (CHKS - Caspe Health Knowledge System). Esta auditoria tem o duplo objectivo de monitorizar o estado da Acreditação do Hospital e da Certificação ISO (International Standards Organisation), dos Serviços: Anatomia Patológica, Patologia Clínica, Imagiologia, Farmácia, Esterilização, Imunohemoterapia, Urgência Obstétrica e Ginecológica / Bloco de Partos, Bloco Operatório Central / Unidade de Cirurgia Ambulatória e Unidade de Gestão Logística e Unidade de Negociação e Gestão de Contratos.

No âmbito da monitorização da acreditação, foram auditados o Conselho de Administração e algumas direcções de primeira linha, nomeadamente Direcção Clínica, Direcção de Enfermagem, Direcção da Qualidade / Gabinete de Gestão do Risco, Direcção de Gestão de Recursos Humanos, Direcção de Logística e ainda a Comissão de Controlo de Infecção e Gabinete do Utente. Com estas auditorias cobriram-se um conjunto de temas transversais ao hospital nomeadamente, estratégia de gestão, governação clínica, controlo de infecção, entre outras.



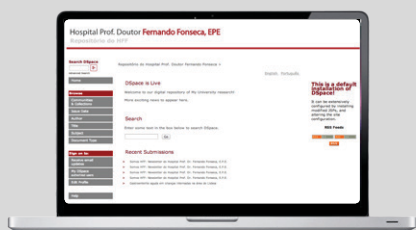
Foi concedida ao HFF, EPE uma extensão da Acreditação autorizada pelo Painel de Acreditação do CHKS, até 30 de Maio de 2015.

Este ano, os Serviços, com certificação ISO, auditados foram o Bloco Operatório Central / Unidade de Cirurgia Ambulatória, Imunohemoterapia e Central de Esterilização. Na reunião de encerramento da auditoria, o feedback foi globalmente positivo, lembrando que os Serviços (ISO) devem continuar a investir no seu nível de Qualidade, não se acomodando a níveis inferiores ao seu potencial.

# CALENDÁRIO DE ACTIVIDADES/EVENTOS

## NOVEMBRO / DEZEMBRO 2014

### REPOSITÓRIO HFF ULTRAPASSA OS 1000 REGISTOS!



Foi no passado mês de Novembro que o Repositório Institucional do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, E.P.E., ultrapassou os 1000 registos. Estes registos são maioritariamente constituídos por artigos, comunicações em congressos, livros e capítulos de livros.

Integrado no movimento do acesso aberto à informação, o Repositório constitui uma "janela aberta" para a instituição e, em simultâneo, para o trabalho que é desenvolvido e publicado pelos seus profissionais, aumentando a sua visibilidade e impacto da investigação. Neste contexto o Repositório poderá constituir, também, uma ferramenta de grande utilidade relativamente às citações e/ou utilização dos documentos nele existentes.

### HÁ VIDAS QUE DEPENDEM DE NÓS

Luis Damião (Serviço de Gestão Hoteleira do nosso Hospital) debateu-se com um Síndrome Mielodisplásico que evoluiu para uma Leucemia Mieloide Aguda, durante o ano de 2014. Acreditar que alguns dos leitores destas linhas, se irão registar como doadores - o que requer uma simples colheita de sangue para análise - é o que nos move. Se não puder acreditar-se, divulgue, apele junto dos outros.



**Hoje por alguém que precise, amanhã por nós... ou pelos nossos.**

**O tempo que demoramos a decidir pode ser o único tempo que resta.**

**O Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE, apoia esta causa.**

Inscrições no Serviço Imunohemoterapia do HFF :

4<sup>as</sup> feiras - 8h30 às 20h, 5<sup>as</sup> feiras - 8h30 às 13h

#### 14 - 16 NOVEMBRO

##### 13º CONGRESSO NACIONAL DE ONCOLOGIA

Decorreu na cidade do Porto, o 13º Congresso Nacional de Oncologia. Foi com enorme satisfação que a convite da Associação de Enfermagem Oncológica, a Enf.ª Vanessa Leomaro participou, em representação da Equipa de Enfermagem do Hospital de Dia de Oncologia do HFF, EPE, com o tema "Nos Cuidados de Proximidade: Experiência de um "Call Center". Para a Unidade de Oncologia foi mais um momento importante de afirmação e presença na comunidade científica da oncologia nacional.

#### 26 NOVEMBRO

##### 2º ENCONTRO QUALIDADE E SEGURANÇA DO HFF

Esta segunda edição contou com convidados externos e profissionais da nossa instituição para debater temas como: "Promover a Qualidade e Segurança"; "Identificar oportunidade de melhoria"; "Envolver o doente"; "Promover a Segurança dos Actos Clínicos" e "Gerir o Risco". Foi ainda distinguida a melhor comunicação - Dra Cláudia Costa, dos Serviços Farmacêuticos, com a comunicação: "Projecto Piloto de Gestão do Risco no Processo de Utilização do Medicamento do HFF".

#### FICHA TÉCNICA

COORDENAÇÃO GERAL  
Conselho de Administração

#### EDIÇÃO

Conselho Editorial SOMOSHFF -  
Dr.ª Margarida Rato, Dr.ª Arminda Sustelo,  
Enf.ª Lídia Jerónimo, Dr.ª Lucília Gonçalves,  
Dr. Paulo Barbosa, Dr.ª Sofia Macias

#### COLABORARAM NESTE NÚMERO

Enf.ª Ana Fontainhas  
(Medicina IV,  
Grupo de Prevenção e  
Controlo de Quedas)  
Dr.ª Catarina Garcia  
(Elemento da Comissão de Internos  
do HFF, Interna de Pediatria)  
Dr.ª Fernanda Louro  
(Saúde Ocupacional, Directora)  
Dr. Fernando Faria  
(Dir. Qualidade, Téc. Superior)  
Dr.ª Fátima Pinheiro  
(Dir. Qualidade, Directora)  
Dr. João Paulo Nabais  
(Dir. Qualidade, Téc. Superior Principal)  
Dr.ª Maria Adelaide Serra  
(Gab. de Gestão do Risco,  
Gestora de Risco Clínico)  
Dr.ª Paula Rosa  
(Auditora e Codificadora Clínica - HFF, EPE)

#### DESIGN

Inês Valente

INFORMAÇÕES / SUGESTÕES  
[SOMOS.HFF@HFF.MIN-SAUDE.PT](mailto:SOMOS.HFF@HFF.MIN-SAUDE.PT)

#### ÍNDICE DE IMAGENS

P.4

Autor: João Nabais

P.5

Autor: Alexandre Marques



# somos **HFF**

nº 11 | Dezembro 2014