

Escritório de Gestão de Desempenho

Sua segurança é importante: Entendendo a supervisão de incidentes no DHS

O Departamento de Serviços Humanos (Department of Human Services, DHS) de Nova Jersey tem o compromisso de proteger a saúde, a segurança e o bem-estar dos indivíduos que recebem serviços. Nosso Escritório de Gestão de Desempenho (Office of Performance Management, OPM) trabalha para garantir que qualquer incidente sério envolvendo alguém em tratamento seja devidamente relatado, revisado e acompanhado pela Unidade de Gestão de Incidentes Críticos (CIMU) e pela Unidade de Verificação de Incidentes (Incident Verification Unit, IVU).

A Unidade de Gestão de Incidentes Críticos supervisiona todos os assuntos relacionados ao relatório de incidentes e ao rastreamento, resposta e acompanhamento de incidentes relatados. A CIMU fornece supervisão e assistência técnica aos provedores para garantir a aderência aos requisitos de relato de incidentes.

A Unidade de Verificação de Incidentes realiza verificações presenciais de incidentes e alegações relatados.

Se um indivíduo que recebe serviços de DHS for ferido, negligenciado ou colocado em risco, essa situação deve ser relatada. Isso inclui lesões físicas, abuso emocional ou eventos sérios que possam afetar a segurança. Uma vez relatado, o incidente é analisado por pessoal treinado e as medidas apropriadas são tomadas para proteger todos os envolvidos.

Como posso denunciar suspeitas de abuso ou negligência?

Se você suspeitar que seu ente querido foi abusado, negligenciado ou explorado, você pode denunciar 24 horas por dia, 7 dias por semana:

- Adultos com deficiências de desenvolvimento:
Ligue para a Linha Direta de Abuso de DDD pelo telefone [1-800-832-9173](tel:1-800-832-9173) (pressione 1)
- Crianças menores de 18 anos:
Ligue para 1-877 NJ ABUSE ([1-877-652-2873](tel:1-877-652-2873)) ou 911 se houver perigo imediato.

Recolher tudo

E se ocorrer um incidente em um programa DMHAS?

Enviar incidentes DMHAS para:

- dmhas.incidentrept@dhs.nj.gov
- [\(609\) 341-2324](tel:609-341-2324)
- Reclamações sobre o uso de substâncias: [1-877-712-1868](tel:1-877-712-1868)
- Reclamações sobre saúde mental: [1-800-382-6717](tel:1-800-382-6717)

Você não precisa de provas para fazer uma denúncia e pode permanecer anônimo.

Quais informações devo fornecer ao relatar?

Compartilhe o máximo de detalhes possível:

- o que aconteceu e quando;
- onde ocorreu;
- quem estava envolvido (se souber);
- quaisquer outros detalhes relevantes.

O que acontece depois que eu faço uma denúncia?

- Para certas lesões ou alegações, um membro da equipe estadual da Unidade de Verificação de Incidentes (UIV) visitará pessoalmente dentro de 48 horas para garantir que o indivíduo esteja seguro e o incidente seja relatado com precisão. Isso é exigido pela Lei de Stephen Komninos e não está programado por meio da família ou responsável. Seu familiar não será entrevistado ou questionado sobre o incidente.
- Os incidentes atribuídos à CIMU são investigados pela agência provedora e analisados minuciosamente pela CIMU. Uma lista detalhada de alegações e eventos é descrita na [Grade de níveis e categorias de relatórios de incidentes](#).
- A investigação normalmente leva até 30 dias úteis para ser concluída. Após a conclusão da investigação, a agência provedora envia seu relatório ao DHS para análise.

Por que a agência provedora está fazendo a investigação?

Melhorar a segurança requer esforços contínuos e colaborativos que devem ser liderados principalmente pelos provedores. O relatório de incidentes inclui identificar erros, admitir erros, corrigir condições inseguras e demonstrar melhorias. Esse processo contínuo gera melhores resultados e padrões de segurança mais elevados. O relatório de incidentes estabelece um ambiente de aprendizagem onde os erros são vistos como oportunidades de crescimento, especialmente para incidentes de nível inferior que não causam danos. Espera-se que os provedores conduzam suas próprias investigações/revisões de incidentes para que possam entender melhor os riscos, prevenir incidentes futuros e cultivar uma cultura que se esforce continuamente pela excelência.

Meu ente querido estará seguro durante a investigação?

Sim. Os fornecedores devem tomar medidas imediatas para garantir a segurança dos indivíduos atendidos. Isso pode incluir:

- remover temporariamente a equipe envolvida no incidente;
- separar indivíduos envolvidos no incidente;
- adicionar supervisão;
- garantir que a assistência médica seja fornecida.

Serei entrevistado como parte da investigação?

Se você testemunhou o incidente ou tem conhecimento direto, pode ser solicitado que você forneça uma declaração. As entrevistas se concentram em reunir fatos precisos, não opiniões.

Posso obter uma cópia do relatório de investigação?

Membros da família podem solicitar uma cópia do relatório de investigação diretamente da agência.

Como saberei quando a investigação estiver concluída?

Assim que o DHS concluir sua revisão, a agência provedora deve notificá-lo sobre o resultado por escrito. Isso inclui se o incidente foi comprovado e quais ações foram tomadas para evitar que ele aconteça novamente.

Você pode ligar diretamente para o DHS se tiver dúvidas ou preocupações sobre um incidente ou investigação entrando em contato com a Unidade de Gestão de Incidentes Críticos (CIMU):

[Entre em contato conosco](#)

Que tipo de ações de acompanhamento são tomadas?

Dependendo do tipo de incidente ou alegação, várias ações de acompanhamento podem ser tomadas. Ações de acompanhamento são necessárias para cada incidente, independentemente de a alegação ser fundamentada ou não. Alguns exemplos de ações de acompanhamento são:

- ações imediatas: atendimento médico, remoção temporária da equipe, supervisão aprimorada;
- ações corretivas: treinamento da equipe, aconselhamento, alterações de cronograma;
- ações preventivas: políticas revisadas, maior supervisão, planejamento da equipe para reduzir riscos.