	Procedimento Operacional Padrão APOIO IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE	Código POP-APOIO-014 **VERSÃO 1.0**	
Elaborado por:	Gilmara Aparecida Garcia dos Santos Ribeiro, Anne Evelyn Oliveira Moura	Data:	27/03/2025
Revisado por:	Gilmara Aparecida Garcia dos Santos Ribeiro e Marília Trierveiler Martins e Igor Studart Medeiros	Data:	27/03/2025
Aprovado por:	Escritório de Qualidade	Data:	08/08/2025
Próxima revisão:	Anualmente ou quando necessário	Página **1** de **7**	
Assinatura:			

Protocolo Identificação do paciente

Objetivo

Implementar o protocolo de identificação do paciente, visando proporcionar a experiência de atendimento segura e eficaz para os usuários durante toda a sua permanência nas dependências da clínica odontológica da FOUSP.

Responsáveis

Cabe à equipe de recepção a tarefa de identificar corretamente o paciente, garantindo a organização e segurança do atendimento.

Materiais e equipamentos

- Senha emitida pelo totem;
- Computador com acesso à internet e ao sistema Romeu;
- Pulseiras de identificação auto-adesivas;
- Etiquetas de identificação.

Procedimentos

1. Anunciada a senha no painel eletrônico, o paciente deve dirigir-se ao guichê indicado, onde apresentará ao operador sua senha e um documento oficial com foto, expedido pelos órgãos competentes.

2. O operador deve receber o documento e perguntar ao usuário sobre a natureza de sua visita, diferenciando se o atendimento é uma urgência ou consulta agendada.

2.1. Caso o atendimento seja para urgência, o operador deve verificar a disponibilidade de senhas para o respectivo setor, respeitando sempre a quantidade de atendimentos preconizada pelos profissionais responsáveis;

2.2. Se a consulta está previamente agenda, o operador deverá identificar a disciplina e confirmar a existência deste agendamento através das listas de pacientes impressas ou via tela de prontuário > informação, disponível no sistema Romeu.

2.3. Verificada a natureza do atendimento e que a demanda pode ser suprida pela clínica, o operador dá início ao cadastramento ou a conferência de dados do usuário.

3. Ao ingressar na clínica pela primeira vez é necessário iniciar o cadastro, onde serão preenchidas algumas informações, conforme o documento de identificação apresentado pelo paciente:

- nome completo;
- data de nascimento;
- sexo;
- nº de RG;
- nº de CPF;
- nacionalidade;
- unidade federativa de nascimento;
- nome do pai;
- nome da mãe.

3.1. Outras informações solicitadas no ato do cadastro inicial do paciente são:

- endereço (CEP, logradouro, número, complemento, bairro e localidade)
- telefones de contato (preconiza-se que sejam fornecidos, no mínimo, dois números, visando facilitar a comunicação com o paciente);
- estado civil;
- autodeclaração racial;
- profissão;
- peso;
- altura;

- número do Cartão Nacional de Saúde (CNS).
- fotografia feita no ato do cadastramento.

4. Caso o atendimento seja um retorno, situação em que o paciente já possui um cadastro prévio no sistema Romeu, o operador deve:
   4.1. acessar a ficha cadastral do paciente;
   4.2. conferir a conformidade entre os dados cadastrais e o documento fornecido pelo paciente, atentando-se principalmente para nome completo, data de nascimento e a foto do paciente.
   4.3. Verificar a validade das informações como endereço e telefone e, caso haja alguma atualização necessária, efetuar as alterações.

5. Ainda na tela de cadastramento do sistema Romeu, no campo “tipo de observação”, o operador deve registrar as seguintes informações, para eventuais consultas:
   - Número da senha apresentada no atendimento;
   - Setor ou disciplina em que foi atendido;
   - Horário de chegada, conforme registrado no totem;
   - Horário de saída do guichê.

6. Após cadastro ou conferência de dados - conforme a situação de atendimento - o operador deve gerar uma etiqueta de identificação, contendo as seguintes informações do paciente:

- Nome completo;
- Número de registro;
- Data de nascimento;
- Número CNS;
- Setor ou disciplina de atendimento;
- Senha.

6.1. A etiqueta é impressa em papel auto-colante e deve ser fixada em uma pulseira de identificação.

7. As pulseiras de identificação devem ser colocadas no pulso direito do paciente e possuem cores variadas, designando cada uma das clínicas da FOUSP, conforme tabela a seguir:

ÁREA	COR DA PULSEIRA	LOCALIZAÇÃO
Urgência	vermelha	salão principal de recepção
Radiologia	prata	salão principal de recepção
Clínica Azul	azul	piso superior
Clínica verde	verde	piso superior
Clínica lilás	lilás	piso inferior
Clínica amarela	amarela	piso inferior
SAAP	dourada	clínica de pós-graduação

LELO	Preta	piso inferior
Clínica de Especialização	Rosa	externo

7.1. O operador do guichê deve solicitar, no ato da entrega da pulseira, que o paciente realize a dupla-checagem de seus dados impressos:

- Nome completo;
- Data de nascimento;

7.1.1. Caso haja alguma inconsistência, a correção deve ser feita no momento em que for reportada.

7.2. A pulseira vermelha, quando utilizada no pulso esquerdo, sem etiqueta de identificação, indicará um paciente com risco de queda;

7.3. Para pacientes menores de idade, maiores de 65 anos ou com condições de saúde que exijam acompanhamento durante sua permanência nas dependências da clínica, será permitido o ingresso de um acompanhante, que deverá ser identificado no guichê de atendimento por uma etiqueta fixada em pulseira branca.

7.4. Cabe aos agentes de segurança, posicionados nos corredores,o controle de circulação dos pacientes, verificando a utilização correta das pulseiras.

8. Ao finalizar o atendimento na recepção, os operadores devem:

- Devolver os documentos ao paciente;
- Preencher no campo de “observações” do sistema Romeu que o paciente estava presente no atendimento da disciplina;

- Informar sobre o local de atendimento, explicando que as faixas coloridas no piso correspondem às cores das pulseiras de identificação. Ao seguir a faixa da mesma cor de sua pulseira, o paciente chegará à clínica correspondente.

Referência Bibliográfica

Práticas seguras para prevenção nos erros de identificação https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/servicosdesaude/cartazes/cartaz_9-ggtes_web.pdf