

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu – São Paulo – Brasil. Tel. (14) 3811-6215 / 3811-6218 E-mail <a href="mailto:segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br">segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br</a></p>	PRAS NSP 005 – Pág.: 1 / 8	
		Emissão: 15/05/2018	
	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE – NSP</b></p>	Revisão: 01	20/08/2020
<p style="text-align: center;"><b>PRAS NSP 005 – PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES</b></p>			

## **1. OBJETIVO**

Padronizar o processo de identificação do paciente no Complexo Autárquico HCFMB, visando assegurar que determinado tipo de procedimento ou tratamento, seja realmente aplicado a quem se destina, prevenindo possíveis trocas de pacientes.

## **2. PÚBLICO ALVO**

Profissionais das recepções, médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e demais membros da equipe multiprofissional, que prestam assistência aos pacientes do Complexo Autárquico HCFMB.

## **3. DEFINIÇÕES E CONSIDERAÇÕES**

A falha de identificação do paciente pode resultar em diversos eventos na assistência em saúde, propiciando a ocorrência de troca de pacientes nas diversas situações as quais os pacientes são expostos no ambiente intra-hospitalar ou extra-hospitalar (ambulatórios, p. ex.).<sup>1</sup>

Considerando que esses eventos podem ter como consequência a ocorrência de diversos erros na assistência em saúde, a *Joint Commission International*, nos Estados Unidos, colocou a identificação do paciente como o primeiro de seus objetivos de segurança do paciente, em 2003, e isso continua sendo um dos requisitos para acreditação hospitalar.<sup>2</sup>

No Brasil, o Ministério da Saúde recomenda que seja implantado o protocolo de identificação do paciente em todos os ambientes de prestação de cuidados de saúde. Essa padronização contém propostas e estratégias para evitar eventos adversos relacionados à identificação incorreta ou falta de identificação do paciente.



## **4. INDICAÇÕES PARA INCLUSÃO**

- A identificação do paciente deve ser realizada em todos os pacientes no momento de sua admissão no serviço, através de pulseiras de identificação, devendo permanecer durante todo o tempo que o paciente estiver sob os cuidados da instituição.

### **4.1. Uso de pulseiras de identificação:**

- Pacientes internados no Complexo Autárquico do HCFMB (adulto, pediátrico e neonato);

<p><b>Aprovação: Chefia de Gabinete:</b> Prof. Dr. José Carlos Trindade Filho</p> <p><b>Assessora Núcleo de Gestão da Qualidade:</b> Enf<sup>a</sup> Juliana da Silva Oliveira, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Enf<sup>a</sup> Cristiane R. Fortaleza</p>
--

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu – São Paulo – Brasil. Tel. (14) 3811-6215 / 3811-6218 E-mail <a href="mailto:segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br">segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br</a></p>	PRAS NSP 005 – Pág.: 2 / 8	
		Emissão: 15/05/2018	
	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE – NSP</b></p>	Revisão: 01	20/08/2020
<p><b>PRAS NSP 005 – PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES</b></p>			

- Pacientes internados no HEBO, PSR, PSP Bairro e PSA - Sala de Emergência e Alas;
- Pacientes que abrem atendimento para consultas no PSR;
- Pacientes submetidos a procedimentos diagnósticos e terapêuticos nos setores do Núcleo de Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos;
- Pacientes atendidos no ambulatório para coleta de amostra biológica para exames;
- Pacientes submetidos a procedimentos cirúrgicos;
- Pacientes recebidos para procedimentos ou para administração de medicamentos (cidmac e quimioterapia, por exemplo).



## **5. CONDUTAS A SEREM SEGUIDAS NA IDENTIFICAÇÃO DOS PACIENTES**

### **5.1 Pulseira de identificação:**

- Deve ser branca, com letra de fácil visualização.
- Deve ser colocada na região do punho esquerdo do paciente, para que seja conferida a identificação, antes do cuidado.
- Crianças, com até cinco anos, a pulseira deve ser colocada no tornozelo esquerdo.
- Recém Nascidos: a pulseira de identificação (kit Clamp Umbilical) deve ter informação do nome da mãe, o número do prontuário do recém-nascido e ser colocada na região do tornozelo esquerdo.
- Nos casos em que não houver possibilidade do uso da pulseira nos membros indicados, deve adaptar-se à necessidade da situação específica, como por exemplo, nos casos de edema do membro, amputações e/ou presença de dispositivos vasculares.
- Devem ser utilizados três identificadores na pulseira de identificação do paciente:
  - **Nome completo do paciente;**
  - **Número de prontuário do paciente;**
  - **Data de nascimento do paciente.**
- Todos os profissionais que prestam assistência aos pacientes devem conhecer este protocolo e realizar a conferência dos dados, referidos pelo paciente, com a pulseira de identificação, antes de qualquer procedimento, tratamento, atendimento e/ou exame.

**Aprovação: Chefia de Gabinete:** Prof. Dr. José Carlos Trindade Filho

**Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade:** Enfª Juliana da Silva Oliveira, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Enfª Cristiane R. Fortaleza

	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu – São Paulo – Brasil. Tel. (14) 3811-6215 / 3811-6218 E-mail <a href="mailto:segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br">segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br</a></p>	PRAS NSP 005 – Pág.: 3 / 8	
		Emissão: 15/05/2018	
	<p>PROTÓCOLOS DO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE – NSP</p>	Revisão: 01	20/08/2020
PRAS NSP 005 – PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES			

## 5.2. Educar o paciente/ acompanhante / cuidador<sup>3</sup>

Para envolver o paciente / acompanhante / familiar / cuidador no processo de identificação correta, é necessário que sejam explicados os propósitos da pulseira de identificação e a obrigatoriedade da conferência da identificação, antes do cuidado.

## 6. RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS

### 6.1. Responsabilidade de Confeção da Pulseira de Identificação do Paciente



- Deve ser confeccionada pelo profissional que realiza a internação no sistema informatizado hospitalar.
- Deve ser confeccionada pelo profissional que abre atendimento para consultas ou realização de exames.

#### 6.1.1. Equipes de Apoio do Núcleo Interno de Regulação (NIR) – Processo de Internação do Paciente no Complexo Autárquico do HCFMB:

- Central de Internações/Altas do HCFMB;
- Na abertura de atendimento para internação, realizada nos Pronto Socorros (PSR, PSA, PSI) do HCFMB;
- Central de Internações / Altas do HEBO;
- Central de Internações/Altas do SARAD.

No momento da abertura de atendimento para internação do paciente, devem ser realizadas conferências dos dados de maneira verbal. Deve ser perguntado para o paciente:

- “Qual é o seu nome completo?”; “qual sua data de nascimento”. Estes dados devem ser conferidos com documento que possua foto: Rg ou carteira de motorista. Também devem ser conferidos: o número do registro hospitalar, CPF, número do documento de identidade, endereço e número de telefone do paciente. Somente após estas conferências, deve ser realizada a impressão da **pulseira de identificação do paciente**.
- O funcionário da equipe de apoio do NIR deve realizar a impressão da pulseira de identificação e entregá-la para a enfermagem da equipe de humanização. A enfermagem deve chamar o paciente e realizar nova conferência dos dados identificadores e, após isto, deve colocar a pulseira no membro superior esquerdo (MSE) do paciente. A equipe de

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu – São Paulo – Brasil. Tel. (14) 3811-6215 / 3811-6218 E-mail <a href="mailto:segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br">segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br</a></p>	PRAS NSP 005 – Pág.: 4 / 8	
		Emissão: 15/05/2018	
	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE – NSP</b></p>	Revisão: 01	20/08/2020
<p><b>PRAS NSP 005 – PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES</b></p>			

humanização deve orientar o paciente sobre a necessidade de permanecer com a pulseira de identificação durante toda a internação.

- Quando a equipe de humanização estiver ausente (finais de semana e feriados), a pulseira de identificação deve ser colocada no paciente pelo profissional de apoio do NIR, responsável pela conferência do cadastro do paciente e orientar o paciente sobre a necessidade de permanecer com a pulseira de identificação, durante toda a internação.
- A única situação de exceção é o paciente que entra pela emergência do PS. Neste caso, a pulseira deve ser entregue para o enfermeiro da sala de emergência e este será o responsável por colocar a pulseira no paciente.


**Atenção:** o paciente sempre deve seguir para o leito de internação com a pulseira de identificação colocada no MSE.

#### **6.1.2. Equipes de Apoio do NIR, que realizam abertura de atendimento do paciente para consulta no PSR e para realização de exames ou tratamentos no Complexo Autárquico do HCFMB:**

- **Núcleo de Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos (Tomografia, Ressonância, Ultrassom, Hemodinâmica, Raio X, Radioterapia);**
- **Ambulatórios HC e HEBO (coleta de exames e infusão de medicamentos);**
- **Pronto Socorro Referenciado (PSR) do HCFMB, na abertura de atendimento para consultas;**
- **CIDMAQ.**

No momento de abertura de atendimento para consulta, exames ou realização de procedimentos, devem ser realizadas conferências dos dados de maneira verbal, onde deve ser perguntado para o paciente:

- “Qual é o seu nome completo?”; “qual sua data de nascimento?”. Estes dados devem ser conferidos com a documentação do paciente, que deve ter foto: Rg ou carteira de motorista. Também devem ser conferidos: o número do registro hospitalar, número do CPF, número do documento de identidade, endereço e número de telefone do paciente.

	HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu – São Paulo – Brasil. Tel. (14) 3811-6215 / 3811-6218 E-mail <a href="mailto:segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br">segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br</a>	<b>PRAS NSP 005 – Pág.: 5 / 8</b>	
		<b>PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE – NSP</b>	<b>Emissão: 15/05/2018</b>
<b>Revisão: 01</b>			<b>20/08/2020</b>
<b>PRAS NSP 005 – PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES</b>			

Somente após estas conferências, deve ser gerada uma etiqueta com os dados do paciente e a mesma deve ser colada na **pulseira de papel ou de plástico**.

- O funcionário da equipe de apoio do Núcleo Interno de Regulação deve realizar a impressão da etiqueta de identificação, colocar a pulseira de papel no membro superior esquerdo do paciente e fixá-la com a etiqueta que contém os dados do mesmo. Se a pulseira disponível for plástica, basta fechá-la normalmente e colar a etiqueta com os dados do paciente.



## **6.2. Equipe Assistencial (equipes médicas, de enfermagem e demais profissionais da equipe multiprofissional)**

### **6.2.1. Confirmar a identificação do paciente antes de procedimentos, tratamentos, exames e consultas:**

Os profissionais de saúde devem realizar a conferência de três dados identificadores dos pacientes, antes de qualquer procedimento, exame ou consulta. Seguem os momentos, nos quais é imprescindível a conferência da identificação do paciente:

- Antes da administração de medicamentos;
  - Antes da administração de hemocomponentes;
  - Antes da coleta de amostra biológica material para exame;
  - Antes da entrega da dieta do paciente;
  - Antes da administração de dieta enteral;
  - Antes da administração de Nutrição Parenteral;
  - Antes da realização de qualquer procedimento;
  - Antes da realização de exames de imagem;
  - Antes da realização de consultas;
- Todo profissional deve realizar a dupla **conferência da identificação do paciente**:
1. Identificação verbal do paciente, **perguntando** o nome completo para o paciente (ou para o acompanhante). Deve-se perguntar: “Qual seu nome completo?”, “Qual sua data de nascimento?”, “Qual o número do seu Registro Hospitalar?”
  2. Conferir os dados relatados com a pulseira de identificação.

<b>Aprovação: Chefia de Gabinete:</b> Prof. Dr. José Carlos Trindade Filho <b>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade:</b> Enfª Juliana da Silva Oliveira, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Enfª Cristiane R. Fortaleza
--

	HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu – São Paulo – Brasil. Tel. (14) 3811-6215 / 3811-6218 E-mail <a href="mailto:segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br">segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br</a>	<b>PRAS NSP 005 – Pág.: 6 / 8</b>	
		<b>PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE – NSP</b>	<b>Emissão: 15/05/2018</b>
<b>Revisão: 01</b>			<b>20/08/2020</b>
<b>PRAS NSP 005 – PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES</b>			

➤ Na entrega do RN para a mãe

1. A confirmação da informação, contida na pulseira do recém-nascido e na pulseira da mãe, deve ocorrer quando o recém-nascido for entregue à mãe ou responsável legal (em caso de impossibilidade da mãe).
2. Caso a mãe não esteja internada, deverá ser solicitado documento que comprove o nome da mãe e deve ser realizada a confirmação com os dados existentes na pulseira do recém-nascido.

#### **OBSERVAÇÃO:**

- **NUNCA** perguntar ao paciente “você é o Sr. Silva?” porque o paciente pode não compreender e concordar por engano. As perguntas corretas são: Qual é o seu nome completo? Qual é a data do seu nascimento?
- **NUNCA SUPOR** que o paciente está no leito/maca/quarto correto ou que a informação com o nome acima do leito está correta.
- **NUNCA SUPOR** que o profissional de saúde, da etapa anterior do cuidado/exame/procedimento/tratamento, já realizou as conferências necessárias, pois cada profissional é responsável pelo seu trabalho.



#### **6.2.2 Substituição da pulseira**

- Em todos os plantões a enfermagem deve checar as pulseiras de identificação:
  - Se a impressão ou registro do nome está legível;
  - Se as informações na pulseira de identificação do paciente são as mesmas que o paciente declarou ao ser indagado.
- No caso do paciente estar sem a pulseira de identificação ou com pulseira danificada, uma nova pulseira deve ser solicitada à Central de Altas/Internação ou Registro do Pronto Socorro (pacientes internados no PS).
- O profissional deve ir até a central de altas/internação ou registro/PS e retirar a nova pulseira.
- A substituição da pulseira do paciente deverá ser feita após conferência dos dados identificadores, que devem ser perguntados ao paciente ou a algum acompanhante.

#### **6.2.3. Transferências de Pacientes**

**Aprovação: Chefia de Gabinete:** Prof. Dr. José Carlos Trindade Filho

**Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade:** Enf<sup>a</sup> Juliana da Silva Oliveira, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Enf<sup>a</sup> Cristiane R. Fortaleza

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu – São Paulo – Brasil. Tel. (14) 3811-6215 / 3811-6218 E-mail <a href="mailto:segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br">segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br</a></p>	PRAS NSP 005 – Pág.: 7 / 8	
		Emissão: 15/05/2018	
	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE – NSP</b></p>	Revisão: 01	20/08/2020
<p><b>PRAS NSP 005 – PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES</b></p>			

Ao ser realizada transferência para outro serviço de saúde, um identificador adicional do paciente pode ser o endereço, para refinar a exatidão da identificação, devido a não transferência do número do prontuário entre os serviços de saúde. O mesmo deve ocorrer quando a transferência for entre o serviço de ambulância e um serviço de saúde.

Se o paciente for morador de rua, de instituição de longa permanência, desabrigado, proveniente de catástrofes, de localidades na periferia e interior, onde não há número de casa ou rua para ser referenciado, o serviço de saúde determinará o identificador adicional.

Caso a transferência for entre o serviço de ambulância e um serviço de saúde e nenhum dos identificadores do paciente estiver disponível, o máximo possível de detalhes deve ser registrado, como: o local de onde a pessoa foi resgatada e o horário, o número de registro do atendimento do serviço de ambulância, a descrição física da pessoa. Essas informações devem ser registradas em todos os documentos importantes e constar no prontuário.

## **7. MONITORAMENTO E INDICADORES**

### **7.1. Notificação dos casos de identificação errada de pacientes**

- Todos os incidentes envolvendo identificação incorreta do paciente devem ser notificados.
- A implementação das recomendações geradas pelas investigações devem são monitoradas.

### **7.2. Indicadores**

1. Deve ser monitorado o número de eventos adversos devido a falhas na identificação do paciente.
2. Proporção de pacientes com pulseiras padronizadas entre os pacientes atendidos nos setores.

## **8. AUTORES E REVISORES**

**8.1. Autora:** Enf. Juliana da Silva Oliveira.

**8.2. Revisores:** Enf. Márcia Cercal Fernandes, Enf. Juliana da Silva Oliveira, Enf. Janaína Cristina Celestino Santos, Enf. Bárbara Priscila Nery dos Santos, Dra. Maria Regina Pires Uliana, Enf. Telma Aparecida de Camargo, Enf. Cristiane R. Fortaleza.

<p><b>Aprovação: Chefia de Gabinete:</b> Prof. Dr. José Carlos Trindade Filho</p> <p><b>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade:</b> Enf<sup>a</sup> Juliana da Silva Oliveira, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Enf<sup>a</sup> Cristiane R. Fortaleza</p>
---

	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP COMISSÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu – São Paulo – Brasil. Tel. (14) 3811-6215 / 3811-6218 E-mail <a href="mailto:segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br">segurancadopaciente@hcfmb.unesp.br</a></p>	PRAS NSP 005 – Pág.: 8 / 8	
		Emissão: 15/05/2018	
	<p>PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE – NSP</p>	Revisão: 01	20/08/2020
PRAS NSP 005 – PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES			

## 9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. Padrões de Acreditação da Joint Commission Internacional para Hospitais. 4ª ed. [editado por] Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde. Rio de Janeiro: CBA, 2011.
2. WORLD HEALTH ORGANIZATION, THE JOINT COMMISSION, JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. WHO Collaborating Centre for Patient Safety Solutions. Aide Memoire. Patient Safety Solutions, vol1, solution 2, may 2007.
3. PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE\* Ministério da Saúde/ Anvisa/ Fiocruz Protocolo integrante do Programa Nacional de Segurança do Paciente. Site:Users/suphc45/Downloads/protoc\_segurancaPrescricaoUsoAdministracaoMedicamentos%20(3).pdf. Acesso em: 15/03/2018

**Aprovação: Chefia de Gabinete:** Prof. Dr. José Carlos Trindade Filho

**Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade:** Enfª Juliana da Silva Oliveira, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Enfª Cristiane R. Fortaleza