

	<p align="center"> HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu/SP – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6226 / (14) 3811-6262. E-mail: stss@fmb.unesp.br </p>	PRA NSS 001 - Pág.: 1 / 5
		Emissão: 26/04/2018
MANUAL DE PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL	Revisão nº:	Última Revisão:
PRA NSS 001 – ABERTURA DE ATENDIMENTO AO PACIENTE “DESCONHECIDO”		

PROTOCOLO ADMINISTRATIVO DE ABERTURA DE ATENDIMENTO AO PACIENTE “DESCONHECIDO”

1. ABERTURA DE ATENDIMENTO AO PACIENTE “DESCONHECIDO”

1.1. INTRODUÇÃO

O Complexo Autárquico do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu – CA HCFMB, em atenção a Resolução CREMESP nº 298 de 29 de novembro de 2016 que regulamenta a responsabilidade ética dos diretores médicos no auxílio a localização de pessoas desaparecidas no âmbito do Estado de São paulo, estabelece o fluxo de atendimento ao paciente "Desconhecido".

1.2. OBJETIVOS

1. Padronizar o fluxo de atendimento e acolhimento de pacientes encaminhados ao CA HCFMB que estejam desacompanhados, não identificados, em estado inconsciente, de perturbação mental ou, de alguma forma, impossibilitados de se comunicar.
2. Colaborar com secretaria de saúde no Gerenciamento de pessoas não identificadas civilmente nas unidades de saúde participantes conveniadas ao Sistema Único de Saúde – SUS, conforme Resolução SS

1.3. ABRANGÊNCIA:

Equipe Assistencial do CA HCFMB: Equipe de Enfermagem e Equipe Médica do Pronto Socorro, Equipe do Núcleo de Registro e Serviço Social Hospitalar, Centro de Informática Médica, Diretoria Clínica do HC.

1.4. ABERTURA DE ATENDIMENTO

1.4.1. Equipe De Atendimento Inicial

Elaboração: Paulo Sérgio Martins, Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe e Tatiane Biazon Rossi Benvenuto.	Aprovação Diretor do Núcleo / Gerente Multiprofissional: Solange Sebastiana Moraes e Cristiane Lara Mendes Chiloff.
Revisão: Prof. Dra. Maria Justina D.B. Felipe, Márcia Cercal Fernandes, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto e Lucelene de B. Ramos	Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade HC: Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Maria Zoe T. de Melo

	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu/SP – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6226 / (14) 3811-6262. E-mail: stss@fmb.unesp.br</p>	<p>PRA NSS 001 - Pág.: 2 / 5</p>
		<p>Emissão: 26/04/2018</p>
<p>MANUAL DE PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL</p>	<p>Revisão nº:</p>	<p>Última Revisão:</p>
<p>PRA NSS 001 – ABERTURA DE ATENDIMENTO AO PACIENTE “DESCONHECIDO”</p>		


1. Receber o paciente caracterizado como: desacompanhado, não identificado, em estado inconsciente, de perturbação mental ou, de alguma forma, impossibilitado de se comunicar.
2. Solicitar abertura de atendimento com a denominação " **Desconhecido** " ao setor de recepção;
3. Informar as características do paciente " **Desconhecido** " com as observações de: Sexo, Idade, Cor da pele, Cor de cabelo, Cor de Olhos;
4. Solicitar ao Serviço de Registro a inserção dos dados:
 - ✓ Nome – Desconhecido
 - ✓ Sexo
 - ✓ Idade Aparente
 - ✓ Cor da pele
 - ✓ Cor de cabelo

4.2. ATENDIMENTO AO PACIENTE COM IDENTIFICAÇÃO “DESCONHECIDO”

4.2.1. Equipe Médica ou Equipe de Enfermagem da Sala de Emergência

1. Receber a ficha de atendimento com o número de identificação sequencial do HC;
2. Inserir na "Ficha de Atendimento de Paciente Desconhecido Vivo" os dados:
 - ✓ Nome do Paciente - “**Desconhecido**”
 - ✓ Sexo
 - ✓ Idade Aparente
 - ✓ Cor da pele
 - ✓ Cor de cabelo
 - ✓ Cor dos olhos
 - ✓ Altura Aparente
 - ✓ Estado de Higiene
 - ✓ Presença de Sinais Particulares: Barba, Bigode, Tatuagens

<p>Elaboração: Paulo Sérgio Martins, Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe e Tatiane Biazon Rossi Benvenuto.</p>	<p>Aprovação Diretor do Núcleo / Gerente Multiprofissional: Solange Sebastiana Moraes e Cristiane Lara Mendes Chiloff.</p>
<p>Revisão: Prof. Dra. Maria Justina D.B. Felipe, Márcia Cercal Fernandes, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto e Lucelene de B. Ramos</p>	<p>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade HC: Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Maria Zoe T. de Melo</p>

	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu/SP – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6226 / (14) 3811-6262. E-mail: stss@fmb.unesp.br</p>	<p>PRA NSS 001 - Pág.: 3 / 5</p>
		<p>Emissão: 26/04/2018</p>
<p>MANUAL DE PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL</p>		<p>Revisão nº:</p>
		<p>Última Revisão:</p>
<p>PRA NSS 001 – ABERTURA DE ATENDIMENTO AO PACIENTE “DESCONHECIDO”</p>		


3. Obter informações do Serviço Público que encaminhou o paciente ao HC sobre:

- ✓ Local em que foi encontrado;
 - ✓ Condições em que foi encontrado;
 - ✓ Dados clínicos importantes no ato de encontro; sugestivos de embriaguez, crise convulsiva, atropelamento entre outros;
4. Comunicar o Serviço Social Hospitalar, por meio de interconsulta, a ocorrência de Paciente "**Desconhecido**" e a Ficha de Atendimento devidamente Preenchida, para providenciar registro fotográfico do paciente no momento imediato a chegada do mesmo;
5. Prestar atendimento necessário ao paciente.

4.2.2. Atendimento do Serviço Social

1. Receber a informações da ocorrência hospitalar de Paciente "**Desconhecido**" no Pronto Socorro ou outra unidade hospitalar por interconsulta;
2. Verificar com a equipe médica e de enfermagem as condições clínicas e psíquicas do paciente, respeitando o tempo necessário para uma possível estabilidade, para início de segunda abordagem;
3. Iniciar a busca ativa para identificação:
 - ✓ Dirigir-se até a sala de emergência para contato visual na tentativa de identificá-lo mediante a outras possíveis entradas no PSR;
 - ✓ Possibilitar algum tipo de diálogo tentando qualquer informação que possa facilitar rastreamento pelo Sistema de Informação Hospitalar - SIH, ou pela rede de apoio socioassistencial e de saúde;
 - ✓ Buscar possível identificação no local onde o paciente foi encontrado para averiguar se o indivíduo é conhecido nos arredores, por vizinhos (contatos através de lista telefônica ou auxílio da guarda municipal);

<p>Elaboração: Paulo Sérgio Martins, Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe e Tatiane Biazon Rossi Benvenuto.</p>	<p>Aprovação Diretor do Núcleo / Gerente Multiprofissional: Solange Sebastiana Moraes e Cristiane Lara Mendes Chiloff.</p>
<p>Revisão: Prof. Dra. Maria Justina D.B. Felipe, Márcia Cercal Fernandes, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto e Lucelene de B. Ramos</p>	<p>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade HC: Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Maria Zoe T. de Melo</p>


	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu/SP – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6226 / (14) 3811-6262. E-mail: stss@fmb.unesp.br</p>	<p>PRA NSS 001 - Pág.: 4 / 5</p>
		<p>Emissão: 26/04/2018</p>
<p>MANUAL DE PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL</p>		<p>Revisão nº:</p>
		<p>Última Revisão:</p>
<p>PRA NSS 001 – ABERTURA DE ATENDIMENTO AO PACIENTE “DESCONHECIDO”</p>		

- ✓ Realizar busca ativa pelo SIH em pacientes desconhecidos procurando cruzar possíveis dados;
 - ✓ Manter contato com o espaço acolhedor de Botucatu para verificar alguma passagem de itinerantes com as mesmas características do paciente;
 - ✓ Fazer contato com o setor de comunicação do HC para divulgação na mídia;
 - ✓ Contactuar Polícia Rodoviária, CCR, SP Vias, hospitais das cidades vizinhas, rádio, etc. nos casos do paciente ter sido encontrado nas rodovias;
4. Providenciar registro fotográfico do paciente;
 5. Entrar em contato com o Diretor Clínico, com as informações necessárias para informar ao Departamento de Homicídios e de Proteção a Pessoa – DHPP.
 6. Realização de tentativa de busca junto aos cadastros existentes para localização de mais dados do paciente.
 7. Fazer as devidas anotações de tentativas de busca realizadas no SIH e seus resultados.
 8. Informar imediatamente o Núcleo de Registros a solução de identificação do “Desconhecido”.

4.2.3. Diretoria Clínica

1. Receber a informação do Serviço Social Hospitalar sobre a ocorrência de Paciente **"Desconhecido"**
2. Comunicar ao Departamento de Homicídios e de Proteção a Pessoa – DHPP da Polícia Civil, os dados característicos do paciente obtidos no atendimento realizado, inseridos na Ficha de Identificação;
3. Seguir as demais informações que constam na resolução CREMESP 298/2016 relacionadas a:
 - ✓ Comunicar a Secretaria de Saúde através do Núcleo de disseminação à informação de Saúde – GIS decorridas 48 horas da internação de um paciente

<p>Elaboração: Paulo Sérgio Martins, Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe e Tatiane Biazon Rossi Benvenuto.</p>	<p>Aprovação Diretor do Núcleo / Gerente Multiprofissional: Solange Sebastiana Moraes e Cristiane Lara Mendes Chiloff.</p>
<p>Revisão: Prof. Dra. Maria Justina D.B. Felipe, Márcia Cercal Fernandes, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto e Lucelene de B. Ramos</p>	<p>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade HC: Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Maria Zoe T. de Melo</p>

	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n – CEP 18618-687 Botucatu/SP – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6226 / (14) 3811-6262. E-mail: stss@fmb.unesp.br</p>	<p>PRA NSS 001 - Pág.: 5 /5</p>
		<p>Emissão: 26/04/2018</p>
<p>MANUAL DE PROTOCOLOS DO NÚCLEO DE SERVIÇO SOCIAL</p>		<p>Revisão nº:</p>
		<p>Última Revisão:</p>
<p>PRA NSS 001 – ABERTURA DE ATENDIMENTO AO PACIENTE “DESCONHECIDO”</p>		

não identificado civilmente, com apresentação de foto em papel ou digital, bem como informações do local e condições em que foi encontrado, de acordo com o Artigo 2º da **Resolução SS – 159**, de 15 de dezembro de 2005. (nova redação dada pela Resolução CREMESP 301 de 21-03-2017).

- ✓ Elaborar requerimento do atendimento local de equipe do Instituto de identificação Ricardo Gumbleton (IIRGD) para colheita de identificação digital.

6. OBSERVAÇÕES:

1. O Serviço Social tem o prazo de até uma semana para anexar a foto do paciente na ficha, após sua entrada no hospital.
2. Mantém as informações atualizadas no prontuário do Paciente "**Desconhecido**", inclusive Ficha do fluxograma de Paciente Desconhecido Vivo em Anexo.
3. Mantém contato com a Superintendência do HC sobre a entrada do Paciente "**Desconhecido**" e demais registros para identificação e continuidade no protocolo até a possível identificação.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. FELIPPE, M.J.D.B; BRIQUEZI, R.M.; GUERRA, C.G.N.; CAMPOS, R.F. **Manual de Normas e Rotinas do Serviço de Atenção ao Usuário**. Hospital Estadual Bauru. 2008. R 01. 30 p.
2. HENDRICKS, H. **Planejamento e Organização do Serviço de Enfermagem. Manual de Normas e Rotinas**. Apostila. São Paulo. CEDAS. Centro Universitário São Camilo. 1998. 87p.
3. **CREMESP**. Resolução 298 de 29 de Novembro de 2016. Regulamento a responsabilidade ética dos Diretores Médicos no auxílio á localização de pessoas desaparecidas no Am bito do estado de São Paulo. DOE, São paulo, 2 dez.2016. Seção 1, p.187.

<p>Elaboração: Paulo Sérgio Martins, Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe e Tatiane Biazon Rossi Benvenuto.</p>	<p>Aprovação Diretor do Núcleo / Gerente Multiprofissional: Solange Sebastiana Moraes e Cristiane Lara Mendes Chiloff.</p>
<p>Revisão: Prof. Dra. Maria Justina D.B. Felipe, Márcia Cercal Fernandes, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto e Lucelene de B. Ramos</p>	<p>Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade HC: Prof. Dra Maria Justina D.B. Felipe, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Maria Zoe T. de Melo</p>