	COMUNICAÇÃO VERBAL	POT SEG Nº: 002
	SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE RISCO E SEGURANÇA DO PACIENTE	Edição: 28/11/2011 Versão: 005 Data Versão: 22/01/2018 Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Garantir a correta identificação da informação recebida verbalmente e do paciente ao qual ela se refere de forma efetiva, completa, sem ambiguidade e compreendida pelo receptor.

2. ABRANGÊNCIA

Todas as áreas do hospital que geram e recebem informações verbais referentes a resultados críticos de exames laboratoriais e de imagem e prescrições verbais com relação aos pacientes.

3. RESPONSÁVEL PELAS ATIVIDADES/AÇÃO

Todos os profissionais que recebem informações verbais referentes ao paciente.

4. MATERIAL

- 4.1 – Prontuário do paciente;
- 4.2 – Telefone;
- 4.3 – Caneta;
- 4.4 – Papel.

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES/AÇÃO


5.1 – Funcionário que recebe a informação

5.1.1 – Ao receber uma informação verbal referente ao paciente, como resultado, solicitação ou marcação de exames ou cuidados deve-se proceder conforme segue:

- 5.1.1.1 – Escrever a informação recebida e a identificação do paciente ao qual se refere;
- 5.1.1.2 – Identificar o paciente pelo nome completo e data de nascimento;
- 5.1.1.3 – Ler a informação recebida e a identificação do paciente, em voz alta, para a pessoa que está passando a informação para confirmá-la;
- 5.1.1.4 – Identificar quem é o interlocutor que está passando a informação;
- 5.1.1.5 – Após as informações e a identificação do interlocutor registrar no prontuário do paciente as informações clínicas de forma completa e quem a gerou.

5.2 – Funcionário que transmite a informação

- 5.2.1 – Solicitar que o receptor confirme a informação, lendo-a em voz alta para ele;

	COMUNICAÇÃO VERBAL	POT SEG Nº: 002
	SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE RISCO E SEGURANÇA DO PACIENTE	Edição: 28/11/2011 Versão: 005 Data Versão: 22/01/2018 Página 2 de 3

5.2.2 – Nos casos de urgência em que a informação verbal referente ao paciente não fica registrada, o interlocutor deve passar a informação e solicitar que o receptor a repita, confirmando em voz alta.

5.3 – Valores críticos laboratoriais e os resultados críticos de imagem

5.3.1 – Para comunicados de valores críticos dos exames laboratoriais, o profissional que informa o resultado ao médico, deve solicitar a leitura da informação para confirmação;

5.3.2 – Os valores e resultados críticos são identificados conforme pré-definição.

6. INDICAÇÕES/CONTRA-INDICAÇÕES

Não se aplica.

7. ORIENTAÇÃO PACIENTE/FAMILIAR ANTES E APÓS O PROCEDIMENTO

Não se aplica.

8. REGISTROS

8.1 – A informação deve ser registrada no prontuário sempre que necessário;

8.2 – Indicadores de qualidade:

8.2.1 – Taxa de avisos de alerta de exames laboratoriais com releitura;

8.2.2 – Taxa de conformidade na auditoria de comunicação efetiva.

9. PONTOS CRÍTICOS/RISCOS


Informação mal conduzida pode gerar um erro de processo ou incidente.

10. AÇÕES DE CONTRA-MEDIDA

10.1 – Efetuar treinamentos e busca ativa nas áreas em relação a este processo;

10.2 – Reorientar a equipe em relação a este processo;

10.3 – Realizar registro no SEGER quando as etapas não estiverem sendo realizadas conforme política institucional.

	COMUNICAÇÃO VERBAL	POT SEG Nº: 002
	SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE RISCO E SEGURANÇA DO PACIENTE	Edição: 28/11/2011 Versão: 005 Data Versão: 22/01/2018 Página 3 de 3

11. REFERÊNCIAS

Joint Comission Internacional.

12. ATUALIZAÇÃO DA VERSÃO

Revisão	Data	Elaborado/revisado por	Descrição das alterações
000	28/11/2011	Michele Malta	Emissão do documento
001	07/12/2001	Taís Reginatto	Alterado item 5.1.1.1
002	31/01/2012	Michele Malta	Revisão sem alterações
003	09/08/2015	Elenara Ribas e Patricia Bopsin	Revisão sem alterações
004	14/12/2017	Priscila de Souza Ávila Pereira	Alterações no formato do documento
005	22/01/2018	Bruna Luft Brum	Alterações de formatação

Data de Emissão	Disponibilizado por Setor de Qualidade	Aprovado por
22/01/2018	Bruna Luft Brum	Gerente de Enfermagem Angélica Bellinaso