

# FUNDAÇÃO DO ABC

Mantenedora do Centro Universitário FMABC



FUNDAÇÃO DO ABC

Desde 1967

## PROTOCOLO META 1 IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

Código: PR.QUALID.001

Elaborado: 08/2020

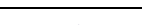
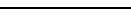
Última Revisão: 10/2025

Vigência: 24 meses

### AME



Ambulatório Médico de Especialidades  
do Governo do Estado de São Paulo  
"Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho"  
ITAPEVI

ONDE TEM SAÚDE, TEM FUNDAÇÃO DO ABC

 <b>FUNDAÇÃO DO ABC</b> Desde 1967	<b>PROTOCOLO</b>					 <b>AME</b> <small>Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI</small>	
	<b>META 1</b> <b>IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE</b>						
<b>Área</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Código</b> PR.QUALID.001	<b>Elaboração</b> 24/08/2020	<b>Última Revisão</b> 10/2025	<b>Próxima Revisão</b> 10/2027	<b>Versão</b> 003	<b>Página</b> 1-8	

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ABRANGÊNCIA.....</b>	<b>2</b>
<b>3. TERMOS, SIGLAS E DEFINIÇÕES.....</b>	<b>2</b>
<b>4. CRITÉRIOS.....</b>	<b>2</b>
4.1 Critérios de Exclusão .....	2
4.2 Critérios de Inclusão.....	2
<b>5. CONDUTA .....</b>	<b>3</b>
5.1 Identificação do Usuário .....	3
5.2 ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL .....	3
5.2.1 Setor de Recepção.....	3
5.2.2 Serviço Social .....	3
5.2.3 Atendimento Médico.....	4
5.2.4 Atendimentos de Enfermagem .....	4
5.2.5 Farmácia .....	4
5.2.6 SADT.....	4
5.3 AÇÕES PREVENTIVAS.....	5
5.4 AÇÕES CORRETIVAS.....	5
<b>6. INDICADORES .....</b>	<b>6</b>
<b>7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA/ANEXOS .....</b>	<b>6</b>
<b>8. ANEXOS .....</b>	<b>6</b>
<b>9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>6</b>
<b>10. REVISÕES/ATUALIZAÇÕES .....</b>	<b>6</b>
<b>11. HISTÓRICO DE REVISÕES/APROVAÇÕES .....</b>	<b>6</b>

 FUNDAÇÃO DO ABC Desde 1967	PROTOCOLO					 AME Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	META 1 IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE						
Área Núcleo de Segurança do Paciente	Código PR.QUALID.001	Elaboração 24/08/2020	Última Revisão 10/2025	Próxima Revisão 10/2027	Versão 003	Página 2-8	







## 1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para assegurar a correta identificação dos usuários a fim de reduzir erros desde a admissão até a alta do serviço, em todas as fases do diagnóstico e do tratamento.

## 2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os setores do AME de Itapevi que realizam atendimento direto ou indireto ao usuário, abrangendo: recepção, serviço social, equipe médica, equipe de enfermagem, farmácia, SADT e áreas administrativas envolvidas. Este protocolo deve ser observado por todos os colaboradores da instituição, incluindo prestadores de serviços terceirizados, assegurando padronização e alinhamento das práticas de identificação do paciente.

## 3. TERMOS, SIGLAS E DEFINIÇÕES





-  **Homônimos** – São palavras com escrita ou pronúncia iguais, com significado (sentido) diferente. Exemplo: manga (fruta) e manga (da camisa).
-  **SADT** – Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutica
-  **UAI** – Unidade de Atendimento Imediato
-  **Usuários** – são pessoas ou organizações que usufruiu de algo por direito de uso e podem ser classificados segundo a área de interesse.
-  **Identificador** – se refere a um item: palavra, número, letra, símbolo ou qualquer combinação desses utilizado para identificação do usuário.
-  **Documento de Identificação** – Documento emitido por órgão oficial com os dados pessoais do usuário: fotografia, nome completo, data e local de nascimento, nacionalidade, filiação, número de documentos e certidão de nascimento. Os documentos aceitos para identificação dos responsáveis são: carteira de identidade, carteira nacional de habilitação, passaporte, carteira de trabalho ou carteira dos conselhos de classe.



## 4. CRITÉRIOS

### 4.1 Critérios de Exclusão

Não há. Todos os usuários, acompanhantes e visitantes devem estar identificados, assim como todos os documentos relacionados à assistência do usuário.

### 4.2 Critérios de Inclusão




-  Usuários atendidos na Instituição;
-  Responsáveis por crianças em Ambulatório;
-  Visitantes;
-  Rótulo de medicamentos, tubos de exames de laboratório, assim como todos os documentos relacionados à assistência do usuário na instituição.

 <b>FUNDAÇÃO DO ABC</b> Desde 1967	<b>PROTOCOLO</b>					 <b>AME</b> Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	<b>META 1</b> <b>IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE</b>						
<b>Área</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Código</b> PR.QUALID.001	<b>Elaboração</b> 24/08/2020	<b>Última Revisão</b> 10/2025	<b>Próxima Revisão</b> 10/2027	<b>Versão</b> 003	<b>Página</b> 3-8	

## 5. CONDUTA

### 5.1 Identificação do Usuário

O cadastro do usuário será realizado no Setor de Recepção do AME DE ITAPEVI, mediante a apresentação de documento de identificação com dados legíveis e foto nítida. Todos os usuários assistidos na Instituição são identificados por meio de PULSEIRAS DE IDENTIFICAÇÃO e/ou ETIQUETAS contendo sempre quatro identificadores:

-  Nome completo do usuário, sem abreviaturas;
-  Data de nascimento do usuário, no formato: DD/MM/AAAA (por exemplo, 29/03/2016);
-  Nome completo da mãe, sem abreviaturas. Se houver algum conflito familiar e o nome da mãe não puder ser usado, usar o nome do pai ou responsável, conforme orientação do serviço social.

**PACIENTE:** Pedra Banana  
**DATA DE NASCIMENTO:** 03/01/1998  
**MÃE:** Chiquinha Gonzaga








**Nota:** É importante verificar no momento da fixação da pulseira se ela não está muito apertada ou muito folgada, para garantir a segurança do usuário.

É **PROIBIDO** realizar qualquer procedimento no usuário sem que ele esteja identificado, salvo nos casos de extrema emergência (usuário com risco iminente de morte).

### 5.2 ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL


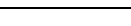
Para assegurar que o usuário seja corretamente identificado, todos os profissionais devem participar ativamente do processo de identificação, em todos os momentos da cadeia de cuidados em saúde: admissão, transferência ou recebimento de usuários de outra unidade ou instituição, antes do início dos cuidados, de qualquer tratamento ou procedimento, da administração de medicamentos, realização de exames, procedimentos cirúrgicos.

#### 5.2.1 Setor de Recepção

-  Solicitar a documentação com dados legíveis e foto nítida do usuário;
-  Realizar o cadastro do usuário e atualizar dados;
-  Imprimir a etiqueta de identificação ou escrever de forma clara e legível os dados dos usuários na pulseira com canetas próprias;
-  Colar a etiqueta de identificação padrão (branca), nos casos impressos;
-  Conferir junto com o usuário/ou responsável os dados da pulseira;
-  Colocar a pulseira preferencialmente no punho direito para que seja padrão;
-  Informar ao usuário e responsável a importância em permanecer com a etiqueta identificação e pulseira de identificação, durante todo o período de assistência no, e que ela será necessária para a conferência dos dados antes de qualquer procedimento.

#### 5.2.2 Serviço Social

Confirma a identificação do usuário, realiza atendimento social através da triagem.

 <b>FUNDAÇÃO DO ABC</b> Desde 1967	<b>PROTOCOLO</b>					 <b>AME</b> Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	<b>META 1</b> <b>IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE</b>						
<b>Área</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Código</b> PR.QUALID.001	<b>Elaboração</b> 24/08/2020	<b>Última Revisão</b> 10/2025	<b>Próxima Revisão</b> 10/2027	<b>Versão</b> 003	<b>Página</b> 4-8	






### 5.2.3 Atendimento Médico

Checar os dados do usuário na etiqueta e pulseira, realizar a prescrição médica com os marcadores de identificação, confirma a identificação antes da realização de procedimentos.

### 5.2.4 Atendimentos de Enfermagem

Confirmar a identificação do usuário na etiqueta e pulseira, na prescrição médica e do usuário antes da administração de medicamentos, e realização de procedimentos.

### 5.2.5 Farmácia








-  Checar os dados dos usuários no recebimento de todas as prescrições e formulários de solicitações;
-  Imprimir a etiqueta de identificação via sistema informatizado; identificar todas as fitas de medicações destinadas aos usuários;
-  O farmacêutico deve realizar a checagem dos dados e medicações antes da dispensação;
-  Realizar a dupla checagem com a equipe de enfermagem no momento da dispensação de mat./med.;
-  Em toda abordagem com os usuários e acompanhantes confirmar os dados de identificação destes.

### 5.2.6 SADT

Confirmar a identificação do usuário etiqueta e pulseira, na prescrição médica, e na identificação dos rótulos dos tubos de coleta.


**IMPORTANTE:** Idade/ sexo/ diagnóstico do usuário não deve ser usado como um identificador na hora do procedimento, em função do risco de trocas no decorrer da permanência do usuário no serviço.

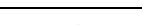
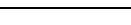
A confirmação da identificação deve ser realizada sempre:

-  Na admissão do usuário na unidade;
-  Na administração de medicamentos em qualquer via;
-  A coleta de material para exame e/ou coletas de amostras;
-  Antes de procedimentos e tratamentos em geral (invasivos e não invasivos);
-  Antes da retirada de laudos de exames;
-  Na realização de exames físicos e consultas;
-  Nas transferências de usuários entre as unidades internas e/ou externas.

**Nota:** Não é permitido aos profissionais de saúde realizarem qualquer procedimento ou tratamento em usuários sem etiqueta de identificação. Nestes casos acionar a recepção e solicitar para providenciar de imediato da etiqueta e pulseira do usuário para então dar continuidade ao tratamento.

### Como proceder a conferência:

-  A verificação da identidade do usuário não deve ocorrer apenas no início de um episódio de cuidado, mas deve continuar a cada intervenção realizada no usuário ao longo de sua

 <b>FUNDAÇÃO DO ABC</b> Desde 1967	<b>PROTOCOLO</b>					 <b>AME</b> Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	<b>META 1</b> <b>IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE</b>						
<b>Área</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Código</b> PR.QUALID.001	<b>Elaboração</b> 24/08/2020	<b>Última Revisão</b> 10/2025	<b>Próxima Revisão</b> 10/2027	<b>Versão</b> 003	<b>Página</b> 5-8	

permanência na unidade, a fim de manter a sua segurança. SOLICITAR ao usuário/família/acompanhante que declare seu nome completo e data de nascimento.

- SEMPRE verifique se os discriminadores definidos no protocolo estão corretamente identificados na pulseira do usuário. Checar se a impressão ou registro encontra-se legível. Lembrar que deve constar o nome completo do usuário, sem abreviaturas.
- NUNCA pergunte ao usuário "você é o Sr. Silva?" Porque o usuário pode não compreender e concordar por engano.
- NUNCA suponha que o usuário está no leito correto ou que a etiqueta com o nome acima do leito está correta.

### 5.3 AÇÕES PREVENTIVAS

- A identificação do usuário deverá sempre ser confirmada antes de realizar:
- Admissão do usuário na unidade;
- Administração de medicamentos em qualquer via;
- Coleta de material para exame e/ou coletas de amostras;
- Procedimentos e tratamentos em geral (invasivos e não invasivos);
- Retirada de laudos de exames.

### Exames físicos e consultas

Transferências de usuário entre as unidades e/ou externas.

Educação do usuário/familiar/acompanhante é necessário que no momento da admissão na instituição a enfermeira realize orientação do usuário/familiar/acompanhante quanto aos seguintes tópicos:

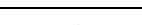
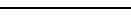
- a. Propósito dos 03 (Três) identificadores;
- b. Obrigatoriedade da conferência da etiqueta pelos profissionais antes de qualquer tipo de cuidado e procedimento a ser realizado no usuário.

**Nota:** Toda a orientação referente à educação do usuário e sua família deve ser registrada em prontuário, exceto no momento da admissão na recepção, momento em que é colocada a pulseira de identificação.

### 5.4 AÇÕES CORRETIVAS

- Processo de Notificação de Eventos Adversos / Sentinela todas as notificações deverão ser registradas, analisadas e monitoradas. O envolvimento dos profissionais é de suma importância, pois a subnotificação pode retardar a identificação de sinais, impedindo a adoção de medidas preventivas. O sucesso de qualquer sistema de notificação espontânea depende da participação ativa dos notificadores. Todas as informações contidas no formulário são sigilosas e não podem ser motivo de qualquer questionamento legal, de modo que todos os casos relatados por profissionais de saúde não têm nenhuma implicação legal.
- Auditorias mecanismos de monitoramento e auditorias rotineiras devem ser realizados nas instituições com o objetivo de acompanhar o cumprimento das diretrizes estabelecidas neste protocolo e garantir a segurança do usuário durante o seu atendimento, através do Check list de Cumprimento dos Protocolos de Segurança do Paciente.



 <b>FUNDAÇÃO DO ABC</b> Desde 1967	<b>PROTOCOLO</b>					 <b>AME</b> Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI	
	<b>META 1</b> <b>IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE</b>						
<b>Área</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Código</b> PR.QUALID.001	<b>Elaboração</b> 24/08/2020	<b>Última Revisão</b> 10/2025	<b>Próxima Revisão</b> 10/2027	<b>Versão</b> 003	<b>Página</b> 6-8	

## 6. INDICADORES

Conformidade na identificação correta do paciente.

Fórmula:

$$\frac{\text{Número de de pacientes corretamente identificados}}{\text{Tota de pacientes avaliados}} \times 100$$

Meta >95%

Frequência da avaliação: Mensal

## 7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA/ANEXOS

- Forms – <https://forms.office.com/r/qPfEAwhv4P?origin=lprLink>.
- Manual do Programa Nacional de Segurança do Paciente (Portarias MS nº 529/2013 e nº 941/2013).
- RDC nº 36/2013 – Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde.
- Políticas internas da instituição referentes à admissão de p acientes, prescrição médica, dispensação de medicamentos e realização de exames.

## 8. ANEXOS

Não se aplica. Neste protocolo, não há anexos específicos a serem utilizados.

## 9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Ministério da Saúde - Anexo 03: Protocolo para Cirurgia Segura / ANVISA / FIOCRUZ  
<http://www.anvisa.gov.br/hotsite/segurancadopaciente/documentos/julho/PROTOCOLO%20CIRURGIA%20SEGUR A.pdf>. Acesso em 09/07/2021.
- Hospital Israelita Albert Einstein - Aula de Identificação do Paciente. Disponível em:  
<http://www.einstein.br/Ensino/cursos-abertos/Paginas/curso-gratuito-em-seguranca-do-paciente-identificacao-dopaciente.aspx>.
- MS. Port. 529 e 941/2013- Programa Nacional de Segurança do Paciente MS.RDC 36/2013-Plano de Segurança do Paciente.

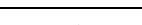
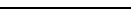
## 10. REVISÕES/ATUALIZAÇÕES

**Setembro/2025** – Retirada do item que fala das pulseiras, pois na unidade não utilizamos. Inclusão dos itens 2, 3, 6, 7, e 8 para atender as exigências da Política da Qualidade - Norma Zero da FUABC – versão 002 de agosto de 2025.

**Outubro/2025** – Inclusão dos indicadores.

## 11. HISTÓRICO DE REVISÕES/APROVAÇÕES

Data da Elaboração	Área	Nome do Responsável	Cargo
24/08/2020	Gestão da Qualidade	Flavia de Almeida S Honorato	Enfermeira da Qualidade

 <b>FUNDAÇÃO DO ABC</b> Desde 1967	<b>PROTOCOLO</b>					 <b>AME</b> <small>Ambulatório Médico de Especialidades do Governo do Estado de São Paulo "Vilobaldo Carvalho Teixeira Filho" ITAPEVI</small>	
	<b>META 1</b> <b>IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE</b>						
<b>Área</b> Núcleo de Segurança do Paciente	<b>Código</b> PR.QUALID.001	<b>Elaboração</b> 24/08/2020	<b>Última Revisão</b> 10/2025	<b>Próxima Revisão</b> 10/2027	<b>Versão</b> 003	<b>Página</b> 7-8	

<b>Data da Revisão</b>	<b>Área</b>	<b>Nome do Responsável</b>	<b>Cargo</b>
23/06/2025	Gestão da Qualidade	Wally Silva de Jesus	Analista Administrativo
23/06/2025	Enfermagem	Quezia Talita Dias Terlechi	Enfermeira
30/10/2025	Enfermagem	Evelyn Bomfim de Oliveira Kimura	Enfermeira do NSP
30/10/2025	Gestão da Qualidade	Wally Silva de Jesus	Analista Administrativo

<b>Data da Aprovação</b>	<b>Área</b>	<b>Nome do Responsável</b>	<b>Cargo</b>
24/06/2025	Gerencia	Andreia Aparecida de Godoi	Gerente Administrativo
31/10/2025	Coordenação Médica	Thalita da Costa Saraiva Cordeiro	Coordenadora Médica