

PROTOCOLO  
NÚCLEO DE PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS  
MULTIPROFISSIONAIS/01/2017

**IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE**

Versão 1.0



PROTOCOLO  
NÚCLEO DE PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS  
MULTIPROFISSIONAIS/01/2017

# Identificação do Cliente

Versão 1.0

© 2017 Ebserh. Todos os direitos reservados  
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh  
www.ebserh.gov.br

Material produzido pelas equipes: Serviço de Educação em Enfermagem da Divisão de Enfermagem, Núcleo de Segurança do Paciente e Núcleo de Protocolos Multiprofissionais do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM).  
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins comerciais.

Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) – Ministério da Educação

Protocolo Assistencial Multiprofissional: Identificação do Cliente – Serviço de Educação em Enfermagem da Divisão de Enfermagem do HC-UFTM - Uberaba, 2017. 16p.

Descritores: 1. Protocolos; 2 – Sistemas de Identificação de Pacientes; 3. Segurança do paciente.

**HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO**  
**ADMINISTRADO PELA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Avenida Getúlio Guaritá, 130  
Bairro Abadia | CEP: 38025-440 | Uberaba-MG |  
Telefone: (34) 3318-5200 | [hcuftm.ebserh.gov.br](http://hcuftm.ebserh.gov.br)

**JOSÉ MENDONÇA BEZERRA FILHO**

Ministro de Estado da Educação

**KLEBER DE MELO MORAIS**

Presidente da Ebserh

**LUIZ ANTÔNIO PERTILI RODRIGUES DE RESENDE**

Superintendente do HC-UFTM

**AUGUSTO CÉSAR HOYLER**

Gerente Administrativo do HC-UFTM

**MURILO ANTÔNIO ROCHA**

Gerente de Atenção à Saúde do HC-UFTM

**DALMO CORREIA FILHO**

Gerente de Ensino e Pesquisa do HC-UFTM

**EXPEDIENTE**

Núcleo de Segurança do Paciente  
Divisão de Enfermagem  
Núcleo de Protocolos Multiprofissionais  
(Produção)

## HISTÓRICO DE REVISÕES

### Elaborado por:

(04/2014)

Thaís S Guerra Stacciarini –  
COREN MG: 106.386

Responsável Técnica do Serviço de Educação em Enfermagem (SEE) da Divisão de Enfermagem (DE). Membro do Subcomitê de Identificação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP). Membro do Núcleo de Protocolos Multiprofissionais (NPM)

Viviane da Silva Alves Filgueira  
COREN MG: 152.226

Responsável Técnica das Unidades de Terapia Intensiva Adulto do HC-UFTM. Membro do subcomitê de identificação do NSP.

Data	Versão	Organizador/Gestor do Protocolo	Validação por especialistas
04/2014		Thaís S Guerra Stacciarini SEE/DE	Eva Claudia Venâncio Senne Luciana Paiva NSP/COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (CCIH)
05/2016		Daniela Galdino Costa- SEE/DE	Thaís S Guerra Stacciarini – SEE/DE Eva Claudia Venâncio de Senne Unidade de Vigilância em Saúde e Quali- dade Hospitalar Luciana Paiva NSP/CCIH/ Unidade de Gestão de Riscos Assistenciais
04/2017	1.0	Thaís Santos Guerra Stacciarini SEE/DE; NPM	Daniela Galdino Costa SEE/DE Eva Claudia Venâncio de Senne Unidade de Vigilância em Saúde e Quali- dade Hospitalar Luciana Paiva Romualdo Patrícia Borges Peixoto Unidade de Gestão de Risco Assistencial Ivone Helena Rocha Núcleo Interno de Regulação Taciane C Santana Serviço de Educação na Reabilitação e NPM Eliene Machado Freitas Félix Vice Diretora Clínica/NPM/ Unidade Tera- pia Neonatal-Pediátrica

### Membros do Subcomitê de Identificação do Paciente

Cátia Silva  
Cristina Hueb Barata  
Eva Claudia Venâncio Senne  
Ivone Helena Rocha  
Daniela Galdino Costa  
Juliana de Sousa Alencar  
Luciana Paiva Romualdo  
Marisley Francisco

Patrícia Borges Peixoto  
Paula Beatriz de Oliveira  
Renata Maria Dias Abreu  
Renata Scalia P Machado Kappel  
Rita de Cássia Rodrigues Reis  
Thaís Santos Guerra Stacciarini  
Valquíria Cardoso Alves

## SUMÁRIO



1 –DEFINIÇÃO.....	6
2 – OBJETIVOS.....	6
3 – PÚBLICO ALVO.....	6
4 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	6
5 – RESPONSÁVEIS.....	6
6 –NORMA INSTITUCIONAL.....	7
7- DESCRIÇÃO DAS TAREFAS.....	10
8- MONITORAMENTO.....	12
FLUXOGRAMA .....	14
REFERÊNCIAS.....	15
APÊNDICE A.....	16





UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO  
Hospital de ClínicasNPM 01/2017  
Versão: 1.0Protocolo Assistencial  
**IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE****1 - DEFINIÇÃO**

Identificação correta e contínua do cliente em atendimento assistencial, a fim de assegurar que o cuidado a ser prestado seja realizado para a quem se destina.

**2 - OBJETIVOS**

- Padronizar os meios de identificação do cliente em atendimento hospitalar e ambulatorial.
- Definir os fluxos para identificação do cliente.
- Definir responsabilidades.

**3- PÚBLICO ALVO**

- Clientes hospitalizados
- Clientes em atendimento ambulatorial submetidos a procedimentos invasivos.

**4 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

- Unidades assistenciais de internação adulto e infantil do HC-UFTM.
- Unidades Ambulatoriais do HC-UFTM - Hospital Dia, Unidade de Terapia Renal; Unidade Dona Maria do Pênfigo (antiga Central de Quimioterapia); Hemodinâmica; Unidade de Radioterapia; Ambulatório de Pequenas Cirurgias, Centro Cirúrgico do Ambulatório de Oftalmologia.

**5 – RESPONSÁVEIS**

- Equipe responsável pela Admissão Hospitalar e Ambulatorial
- Equipe de enfermagem responsável pelo Acolhimento
- Equipe multiprofissional de saúde (Assistente Social; Biomédico; Enfermeiro; Técnico/Auxiliar de enfermagem; Farmacêutico; Fisioterapeuta; Fonoaudiólogo; Médico; Nutricionista; Psicólogo; Escriturário Hospitalar e outros)
- Trabalhadores do Serviço de Vigilância/Portaria

## 6 - NORMA INSTITUCIONAL

- A identificação do cliente será feita por meio de pulseiras e por meio de placas a beira leito, durante todo o tempo de hospitalização e/ou atendimento.
- Todos os procedimentos e cuidados realizados no cliente (exemplos: administração de medicamentos e de hemocomponentes, realização de exames e de cirurgias, coleta de materiais, realização de procedimentos invasivos e não invasivos e outros) deverão ser realizados, mesmo que se conheça o cliente, após a **TRIPLA IDENTIFICAÇÃO**, por meio da:
  - ✓ Identificação verbal do cliente ou do seu acompanhante, se for possível (Qual é o seu nome completo?)
  - ✓ Pulseira de identificação
  - ✓ Identificação a beira leito

### **Pulseira de Identificação**

- As pulseiras deverão ser de cor branca e de fácil leitura (fonte comum e tamanho de letra 12 ou 14) e possuírem comprimento adequado para serem utilizadas em clientes obesos e/ou com linfedema e serem confortáveis e seguras em recém-nascidos (RN) e crianças; bordas/cantos arredondadas; material durável, liso, impermeável, lavável, confortável e não alergênico e fixadores que não pressionem a pele.
- As pulseiras deverão ser identificadas com tinta termossensível, por meio de impressora específica. As pulseiras de uso do RN poderão ser identificadas à caneta ou similares, até a aquisição da pulseira padronizada.
- As pulseiras deverão ser impressas pelos serviços e unidades assistenciais responsáveis pela admissão do cliente, após atualização cadastral e certificação da documentação com foto. A documentação com foto não será obrigatória para crianças e clientes admitidos em situações de emergência.
- Os serviços e as unidades assistenciais responsáveis pela admissão do cliente são:
  - ✓ Serviço de Admissão e Alta da Unidade de Regulação Assistencial – Clientes admitidos eletivamente
  - ✓ Centro Cirúrgico e Alojamento conjunto - RNs
  - ✓ Pronto Socorro Adulto, Infantil e Ginecológico-Obstétrico (SUS-fácil) - Clientes admitidos em situações de urgência/emergência
  - ✓ Unidade de Terapia Renal - Clientes a serem submetidos a hemodiálise
  - ✓ Unidade de Radioterapia – Clientes a serem submetidos a radioterapia
  - ✓ Ambulatórios Maria da Glória e de Especialidades - Clientes submetidos a procedimentos ambulatoriais (colonoscopia, endoscopia e procedimentos cirúrgicos)

- ✓ Unidade Dona Aparecida do Pênfigo – Clientes a serem submetidos a quimioterapia
- Os serviços de acolhimento e algumas unidades de atendimento serão os responsáveis a colocarem as pulseiras nos clientes. Eles são:
  - ✓ Sala de pertences - Clientes admitidos eletivamente
  - ✓ Acolhimento - Clientes admitidos de urgência/emergência
  - ✓ Ambulatórios e Unidades de Terapia Renal; Radioterapia; Hospital Dia; Unidade Dona Maria do Pênfigo (Central de Quimioterapia); Hemodinâmica; Centro Cirúrgico – Clientes admitidos para serem submetidos a procedimentos.
- Os dados de identificação das pulseiras, exceto recém-nascido em alojamento conjunto, serão: nome completo, sem abreviatura; registro hospitalar (RG) e data de nascimento.

Nome completo do cliente, SEM ABREVIATURAS  
Número do registro hospitalar  
Data de nascimento do cliente (DD/MM/AAAA)

- Os dados de identificação das pulseiras dos recém-nascidos em alojamento conjunto serão: identificador “RN”, nome da mãe, RG da mãe, data e horário de nascimento, sexo e peso ao nascer.

RN de (nome completo da mãe, SEM ABREVIATURAS)  
Número do registro hospitalar da mãe  
Data e horário de nascimento do RN (DD/MM/AAAA)  
Sexo e peso ao nascer

- Os recém-nascidos que, por indicação médica, necessitarem permanecer internados deverão ser identificados com a pulseira padrão: Nome Completo; RG próprio e data de nascimento.
- Os locais para o posicionamento da pulseira de identificação serão punhos e tornozelos, conforme padronização institucional abaixo:

Adultos e Crianças com > 2 anos de idade	Punho da mão não dominante
Recém-nascidos e Crianças até 2 anos de idade	Tornozelo esquerdo

- Os locais padronizados para o posicionamento da pulseira de identificação poderão ser alterados ou rodiziados na vigência de agenesia, edema, trauma, curativo, restrição mecânica, acesso venoso e outros. A justificativa de troca/substituição e o novo local de posicionamento, se for o caso, deverão ser registrados no prontuário.

- A substituição da pulseira deverá ser feita sempre na presença de outro profissional e, em casos de recém-nascidos, sempre na presença de um familiar.

### **Identificação a beira leito**

- A identificação a beira leito do cliente hospitalizado será realizada por meio de placas de papel impressas, conforme modelos padronizados (**APÊNDICE A**) e preenchidas por meio digital ou manual.
- Os dados da placa de identificação a beira leito serão: nome completo do cliente, RG, data de nascimento, clínica, data de admissão, classificação de risco (queda e ulcera por pressão - UPP) e alergia. No Centro Cirúrgico (CC), os dados serão os mesmos acrescidos de cirurgia proposta e tipo de anestesia.
  - ✓ As escalas utilizadas para a identificação e classificação dos riscos de queda e de LPP serão Morse e Braden, respectivamente. Consultar rotina operacional padrão “Classificação de risco e identificação de lesão por pressão” e “Classificação de risco e identificação de quedas”.
  - ✓ A investigação para alergia deverá ser feita por meio de fontes primárias (perguntando para o próprio cliente e familiares) e secundárias (prontuário e outros documentos).

### **Cientes admitidos sem identificação**

- Os clientes admitidos sem documentação, em caráter de urgência/emergência, serão identificados com um número de RG provisório e com o identificador “Sem Nome” na pulseira e na placa a beira leito, até a apresentação dos documentos de identificação com foto.

SEM NOME  
Número do RG provisório

- A equipe de saúde deverá contactar o Serviço Social para auxílio na obtenção das informações necessárias para identificar corretamente o cliente que esteja como "Sem Nome".

**7 - PLANO DE TRABALHO MULTIPROFISSIONAL**

AGENTE	AÇÃO	NÃO CONFORMIDADE
Equipe responsável pela admissão hospitalar/ambulatorial do cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar a admissão do cliente e imprimir a pulseira, mediante apresentação dos documentos de identificação.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conferir os dados de identificação impressos na pulseira, juntamente com o cliente/responsável.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientar sobre a finalidade do uso da pulseira.</li> </ul>	
Equipe de enfermagem responsável pelo acolhimento do cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conferir os dados de identificação impressos na pulseira, juntamente com o cliente/responsável.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Providenciar outra pulseira, junto ao serviço responsável pela admissão, quando houver dados incorretos, incompletos e/ou ilegíveis.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientar sobre a finalidade e importância do uso da pulseira para a sua segurança, durante todo o período de hospitalização.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar a pulseira no local indicado, deixando de um a dois centímetros de folga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quando não possível o uso da pulseira em local determinado, colocá-la em outro local padronizado. Registrar a justificativa no prontuário.</li> </ul>
Enfermeiro  Técnico e Auxiliar de Enfermagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>Receber o cliente na unidade assistencial e confirmar as informações contidas na pulseira de identificação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Providenciar outra pulseira, junto ao serviço responsável pela admissão, quando houver dados incorretos, incompletos e/ou ilegíveis.</li> <li>Se o cliente não estiver portando a pulseira por motivos de recusa ou de alguma contraindicação absoluta nos locais padronizados (grandes queimaduras, curativos, anasarca e outras), fixá-la junto a placa de identificação a beira leito e fazer justificativa no prontuário.</li> </ul>

AGENTE	AÇÃO	NÃO CONFORMIDADE
Enfermeiro Técnico e Auxiliar de Enfermagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar ao cliente e/ou acompanhante o propósito e importância da pulseira e da identificação a beira leito, a fim de torná-lo participante ativo desse processo.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acomodar os clientes com nomes de grafias ou pronúncias iguais ou parecidas em enfermarias diferentes, preferencialmente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em caso de não haver possibilidade de acomodar tais clientes em enfermarias diferentes, acomodá-los o mais distante possível um do outro.</li> </ul>
Escriturário Hospitalar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preencher a placa de identificação a beira leito com os dados do cliente. Digitar (usar letra <i>Times New Roman</i>, tamanho 36) ou escrever manualmente (usar caneta pincel).</li> <li>• Envolver a placa de identificação a beira leito em involuço plástico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em caso de não haver escriturário na unidade, a equipe de enfermagem deverá assumir essa ação.</li> </ul>
Enfermeiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar as classificações dos riscos de LPP e queda e a presença de alergia na placa de identificação a beira leito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Providenciar a troca da identificação a beira leito quando alterar a classificação de risco.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preencher o formulário do indicador de identificação do cliente.</li> </ul>	
Enfermeiro Técnico e Auxiliar de Enfermagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixar a placa de identificação no local padronizado (parede, cama ou porta).</li> </ul>	
Equipe Multiprofis- sional de Saúde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar a integridade da pulseira, periodicamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se a pulseira estiver danificada ou com os dados de identificação pouco visíveis, comunicar a enfermagem para a providência de outra.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar as condições do membro em que a pulseira está fixada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se houver a necessidade da retirada da pulseira, seja pela necessidade de realizar um procedimento ou pela presença de lesão e constrição no local, comunicar a enfermagem para providência de nova pulseira e posicionamento em outro local adequado.</li> </ul>

AGENTE	AÇÃO	NÃO CONFORMIDADE
Equipe Multiprofissional de Saúde	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar a tripla identificação do cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se o cliente estiver inconsciente, confuso e/ou sem acompanhante, realizar a dupla checagem da identificação.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparar os dados de identificação do cliente com os dados da rotulagem do material que será utilizado e com a prescrição médica, se for o caso.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar o procedimento.</li> </ul>	
Enfermeiro Técnico e Auxiliar de Enfermagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retirar a pulseira do cliente imediatamente antes à alta hospitalar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não retirar a pulseira, em caso de óbito. A pulseira não substitui a necessidade da identificação do corpo (nome completo, RG, data e horário do óbito e setor).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Picotar a pulseira, com tesoura com pontas arredondadas, e desprezá-la em recipiente de descarte de resíduo comum. Evitar utilizar lâminas de bisturi e similares ou rasgá-la.</li> </ul>	
Chefias e Supervisores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisionar o cumprimento da rotina operacional padrão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se identificado qualquer fator contribuinte ao erro ou ao evento adverso, tomar ações preventivas e propor educação em serviço e providências.</li> <li>Fazer notificação de qualquer evento adverso ou <i>near miss</i> “quase erro” no Vigihosp (Sistema de Notificações de Eventos Adversos e Queixas Técnicas)</li> </ul>

## 8 - MONITORAMENTO

### Indicadores de resultados

- Número de eventos adversos advindos de falhas na identificação do cliente / MÊS

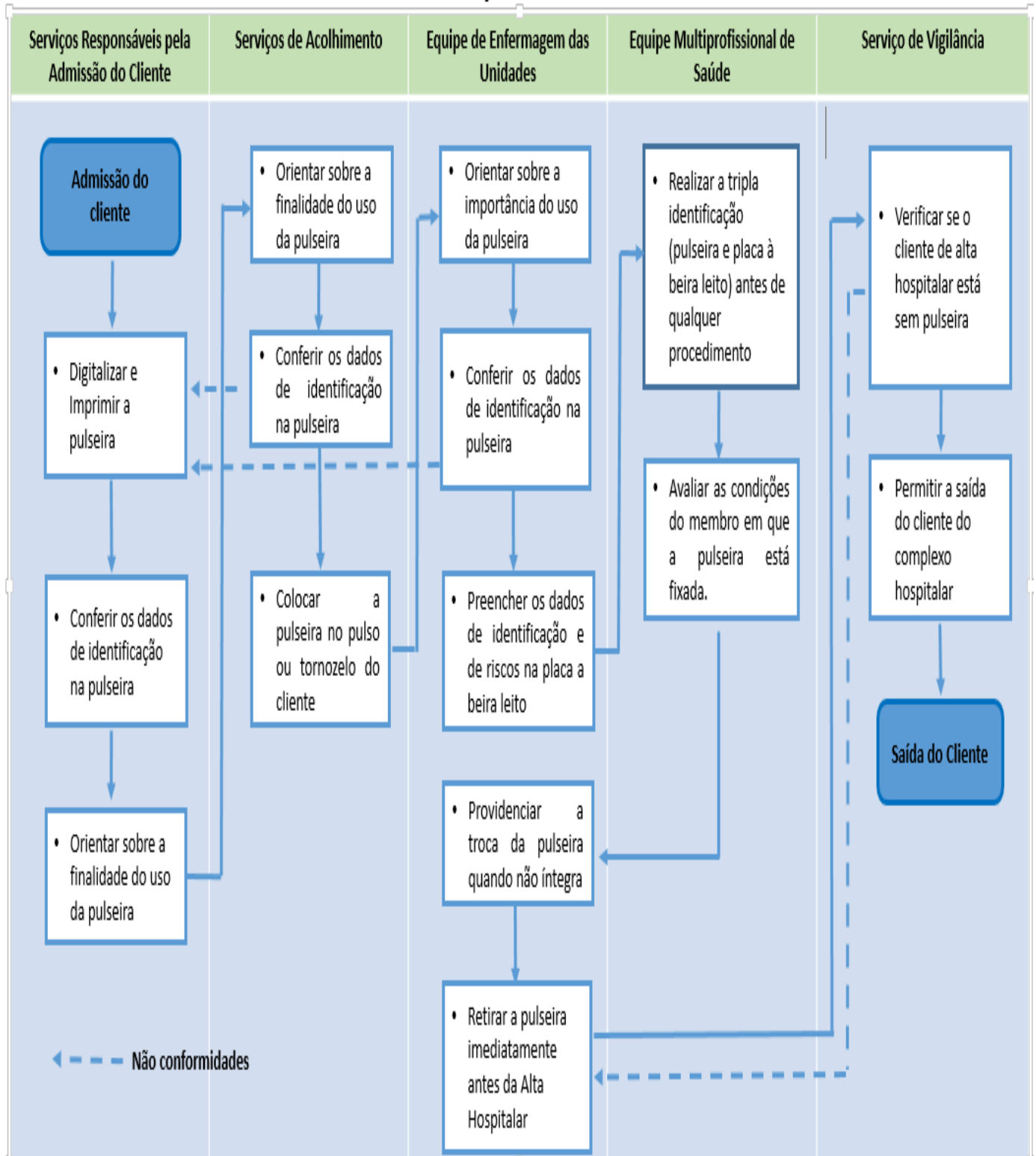
### Auditoria

- Observação da abordagem do profissional quanto ao uso da tripla identificação do cliente.

- Pesquisa de satisfação do cliente quanto as orientações recebidas da equipe quanto a importância e finalidade do uso das pulseiras.



## FLUXOGRAMA 1 Identificação do Paciente




**REFERÊNCIAS**


1. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA/ANVISA. **Assistência segura:** uma reflexão teórica aplicada à prática. Série: Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde, 2013, 168p.
2. Portaria n° 529, de 1 de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP).
3. Portaria n° 1.377, de 9 de julho de 2013. Aprova os Protocolos de Segurança do Paciente.
4. Portaria n° 2.095, de 24 de setembro de 2013. Aprova os Protocolos Básicos de Segurança do Paciente.
5. Resolução – RDC n° 36, de 25 de julho de 2013. Institui ações para a segurança do cliente em serviços de saúde e dá outras providências.
6. Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde – série Segurança do Cliente e Qualidade em Serviços de Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Brasília: ANVISA, 2014.
7. Diretriz para implantação dos Núcleos e Planos de Segurança do Paciente nas filiais EBSERH.
8. Portaria MS n° 2.616 de 12 de maio de 1998. Estabelece as normas para o programa de controle de infecção hospitalar.

APÊNDICE A

Modelos de Placas de Identificação à Beira Leito

ENFERMARIA-LEITO _____	
<b>Identificação do Cliente</b>	Nome: _____
	RG: _____
	Data Nascimento: ____/____/____
	Clínica: _____
	Data Admissão: ____/____/____
	<b>RISCOS</b>
	<b>Alergia</b>

ENFERMARIA-LEITO: _____		
<b>Identificação da Criança</b>	Nome: _____	
	Mãe: _____	
	Pai: _____	
		RG: _____
		Data de Nascimento ____/____/____
	Clínica: _____	
Data Admissão: ____/____/____		
	<b>Alergia</b>	

ENFERMARIA-LEITO: _____		
<b>Identificação da Criança</b>	Nome: _____	
	Mãe: _____	
	Pai: _____	
		RG: _____
		Data de Nascimento ____/____/____
	Clínica: _____	
Data Admissão: ____/____/____		
	<b>Alergia</b>	

