



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

Govorno do Estado de São Paulo
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

PROCEDIMENTO OPERACIONAL - HCFAMEMA

Nº do Processo: 144.00005998/2024-16

Assunto: INTERNAÇÃO

CÓDIGO: HCF-NAU-PO-1

REVISÃO: 0

1. OBJETIVO

O objetivo da padronização do fluxo de internação é garantir que todos os procedimentos sejam realizados de maneira eficiente e segura, minimizando erros e atrasos. Isso inclui assegurar que todas as informações necessárias estejam disponíveis e corretamente registradas no sistema no momento da internação, proporcionando uma melhor experiência para o paciente e facilitando o trabalho das equipes de saúde.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se nas Recepções do Pronto Socorro e Internação do HCFAMEMA (Unidades DASAC e DASMI).

3. RESPONSABILIDADE

Repcionistas.

4. ABREVIATURAS E SIGLAS

CADSUS - Cadastro Nacional de Usuários do Sistema Único de Saúde;
DASAC- Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade;
DASMI- Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil;
DRS- Divisão Regional de Saúde;
ERA – Equipe de Regulação Ambulatorial;
ERIH – Equipe de Regulação Interna Hospitalar;
HCFAMEMA – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;
NGA- Núcleo de Gestão Ambulatorial;
NPP – Núcleo de prontuário do Paciente;
NRA - Núcleo de Regulação Interna;

5. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Computador (estabilizador, CPU, monitor, teclado e mouse);
Impressora;
Impressora de pulseira para paciente;
Impressora de etiqueta para acompanhante.

Equipamentos:

Não se aplica.

Ferramentas:

Famema Sistemas;
Sistema SIHOSP.

6. CONCEITOS E FUNÇÕES

Não se aplica.

7. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

7.1 PACIENTE COM CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO E AGENDAMENTO

Realizar o acolhimento do paciente/acompanhante;
Solicitar cartão de Identificação e agendamento do Paciente (mod H-2/474), documento com foto e cartão SUS;
Anotar no cartão de Identificação e Agendamento do Paciente (mod H-2/474) o dia da internação;
Verificar se o paciente possui “Pedido de Internação” e “Prescrição Médica”, preenchidos pelo médico solicitante e responsável pela internação;
Perguntar ao paciente se possui convênio (plano de saúde), em caso afirmativo, proceder conforme o PO – (Manual de Atendimento de Convênios – Padrão TISS);
Analisar se os impressos: “Pedido de Internação” (mod. H-199/6626) e “Prescrição Médica” (mod. H-17/529) estão corretamente preenchidos, assinados e carimbados pelo médico solicitante;
Acessar o Sistema Hospitalar no módulo “Internação”;
Preencher o campo DETENTO, caso o paciente seja recluso;
Imprimir os dados do paciente no impresso “Pedido de Internação”;
Proceder a internação do paciente conforme módulo “Admissão”;
Orientar o paciente ou o responsável/acompanhante quanto ao “Termo de Responsabilidade” que consta no verso do pedido de internação para que assinem e tenham conhecimento do conteúdo;
Entregar o impresso “Solicitação de Doação de Sangue” ao paciente ou o responsável/acompanhante e orientá-los sobre a importância da doação de sangue;
Orientar o paciente que aguarde para ser direcionado ao leito.
Grampear os seguintes impressos:

- Pedido de Internação;
- Exame Físico;
- Prescrição Médica;

Colocá-los no prontuário anexando exames se houver.

Preencher o “Controle de Prontuário na Internação”, completando os campos:

- Número da Internação;

- Registro;
- Nome;
- Data de Nascimento;
- Leito;
- Convenio;
- Solicitação do prontuário ao NPP; Assinalar a opção no termo se é “Parte do prontuário” ou “Prontuário Completo”, colocar a ala, assinatura do funcionário da recepção e data.

Comunicar à enfermagem da ala de internação, para que busquem o paciente na ala de aguardo para internação. Solicitar à enfermagem que assine o “Controle de Prontuário da Internação” de forma legível e anote data e o horário do recebimento do prontuário; se o prontuário estiver completo, assinalar no campo correspondente, também com data, horário, assinatura do funcionário da recepção e da enfermagem que recebeu a pasta. Colocar o “Controle de Prontuário da Internação” já recebido, junto com o Cartão de Identificação de Agendamento (mod. H-2/474) e mantê-lo arquivado no “Fichário de Paciente Internados”, por ordem alfabética, se o prontuário estiver completo, se não, manter separado aguardando a pasta vir do arquivo.

7.2 PACIENTE QUE NÃO POSSUI O CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO E AGENDAMENTO

Caso o paciente não possua o “Cartão de Identificação e Agendamento (mod H-2/474)” acessar o Sistema Hospitalar, no módulo “Internação”, na opção “Cadastro de Pacientes” e completar os dados conforme solicitado pelo Sistema.

Identifique o tipo de internação e classifique conforme a demanda:

- Urgência/Emergência - Pedido de Internação de Urgência/Emergência;
- Eletiva - Pedido de Internação Eletiva;
- Ambulatorial ou Leito Dia – Pedido de Internação Ambulatorial (utilizar os leitos do número 800 ao 820 - leitos virtuais).

Para internação Eletiva, o nome do paciente deve constar na lista (mapa cirúrgico) gerada pelo NRA e disponibilizadas as recepções às 15h30 do dia anterior, através do escriturário do Centro Cirúrgico.

Caso não identifiquem, entrar em contato via telefone/e-mail para coleta de informações.

Caso o paciente eletivo não possuir “Pedido de Internação” na pasta de “Pedidos de Internação”, localizar o médico que solicitou a internação, ou o médico de plantão da disciplina, para que seja preenchido.

Caso o prontuário do paciente não esteja na internação, solicitar ao setor de Arquivo e manter o “Termo de Responsabilidade do Profissional” (mod. G-66- A/4080) e “Cartão de Identificação e Agendamento (mod H-2/474)” na frente do “Fichário de Pacientes Internados” o que indicará que estes pacientes aguardam o prontuário completo. Se a internação for eletiva e o paciente for realizar cirurgia, verificar com o setor de Transporte ou o Arquivo, se o prontuário se encontra separado no setor.

Importante: todos os pacientes eletivos que realizar a internação para os procedimentos cirúrgicos, não devem subir para o centro cirúrgico sem o prontuário completo, caso isso ocorra, o médico poderá cancelar o procedimento por falta do prontuário.

Caso o paciente não possuir prontuário, colocar os impressos da internação dentro de um saco plástico para ser disponibilizado a ala.

Caso a recepção tenha entregado somente parte do prontuário no momento da internação, assim que receber o prontuário completo levá-lo à enfermagem juntamente com o “Controle de Prontuário na Internação” assinalando que está sendo entregue o prontuário completo e colher nova assinatura legível e data da enfermagem que está recebendo o prontuário.

8. ORIENTAÇÕES GERAIS

Cumprir o Regulamento Institucional uniformizando ações em relação ao fluxo de Internação do HCFAMEMA (Unidade DASAC e DASMI).

Considerando Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, a recepção não deverá dar

informações dos pacientes.

9. REFERÊNCIAS

Resolução SS Nº 53 DE 13/04/2020. Criação, da Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde – CROSS. Assembleia Legislativa do Estado de SP. Disponível em: > Acesso em: fevereiro 2020

10. CONTROLE DE QUALIDADE

10.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
-	13/09/2024	-	Elaboração

11. ELABORAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Acolhimento ao Usuário	Fabiana Bonadio Franco
Gerência de Hotelaria e Transporte	Evelyn Faria de Oliveira Sena

12. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Amanda Sabatine dos Santos

13. APROVAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Gerência de Hotelaria e Transporte	Evelyn Faria de Oliveira Sena
Departamento de Infraestrutura e Logística	Gabriel Fontes Loeve



Documento assinado eletronicamente por **Amanda Sabatine dos Santos, Diretor Técnico I**, em 16/09/2024, às 07:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Evelyn Faria de Oliveira Sena, Diretor Técnico II**, em 16/09/2024, às 08:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0039869799** e o código CRC **53DB6768**.
