



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

HCFAMEMA PROCEDIMENTO OPERACIONAL

Nº do Processo: 144.00003783/2025-41

Assunto: PROTOCOLO DE INTERNAÇÃO

CÓDIGO: HCF-NAU-PO-1

REVISÃO: 2

1. OBJETIVO

O objetivo da padronização do fluxo de internação é garantir que todos os procedimentos sejam realizados de maneira eficiente e seguros, 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 ao usuário, organizando o fluxo e o andamento do serviço das equipes de saúde.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica nas Recepções do Pronto Socorro e Internação do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília (HCFAMEMA): Departamento de Atenção à Saúde de Alta Complexidade (DASAC) e Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil (DASMI).

3. RESPONSABILIDADE

Enfermeiro;
Médico;
Recepcionista;
Técnico de Enfermagem.

4. ABREVIATURAS E SIGLAS

CADSUS - Cadastro Nacional de Usuários do Sistema Único de Saúde;
CROSS - Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde;
DASAC - Departamento de Atenção à Saúde de Alta Complexidade
DASMI - Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil;
DRS - Departamento Regional de Saúde;
ERA - Equipe de Regulação Ambulatorial;
FAMEMA - Faculdade de Medicina de Marília;
ERIH - Equipe de Regulação Interna Hospitalar;
HCFAMEMA – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
MOD - Modelo;
NPP - Núcleo de Prontuário do Paciente;
NRA - Núcleo de Regulação de Acesso;
PO - Procedimento Operacional;
SIHOSP - Sistema de Indicadores Hospitalares;
SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo;
SUS - Sistema Único de Saúde;
TISS - Troca de Informação em Saúde Suplementar.

5. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Etiqueta para acompanhante;
Impresso da solicitação de internação;
Pulseira de identificação do paciente.

Equipamentos:

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

Ferramentas:

CADSUS;
FAMEMA Sistemas;
Sistema SIHOSP 2.0.

6. CONCEITOS E FUNÇÕES

O protocolo de internação tem as funções de:

1. Coordenar o fluxo de atendimento de forma eficaz, desde a recepção do usuário até o seu encaminhamento para o setor de tratamento adequado (leito);
2. Assegurar que o usuário receba os cuidados necessários de forma segura, minimizando riscos durante o processo de internação, tais como: erros de medicação, falhas de comunicação ou negligência;
3. Estabelecer uma rotina clara e padronizada para todos os envolvidos no processo de internação, como médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e recepcionistas;
4. Garantir que a instituição de saúde esteja em conformidade com as normas legais e éticas que regem o atendimento hospitalar, protegendo tanto os direitos do usuário quanto as responsabilidades da instituição, além de tornar o processo de internação mais eficiente, evitando atrasos desnecessários, desperdício de recursos e proporcionando uma experiência mais tranquila ao nosso cliente.

7. PROCEDIMENTO OPERACIONAL

7.1 O USUÁRIO DEVERÁ APRESENTAR O CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO E AGENDAMENTO

- **Equipe médica comunica usuário e/ou familiares sobre a necessidade de internação hospitalar, de forma clara, empática e cuidadosa:**
1. O objetivo dessa comunicação é garantir que o usuário e seus familiares compreendam a necessidade de um acompanhamento mais intensivo, assim como os benefícios e os riscos envolvidos;

2. Realizar o acolhimento do usuário e do acompanhante;
3. Solicitar ao acompanhante, que aguarde até que o processo de internação do paciente seja finalizado, para que o mesmo assine o termo de responsabilidade;
4. A equipe médica deve entregar, em mãos, o formulário de internação ao enfermeiro;
5. Enfermeiro encaminhará o usuário e/ou o acompanhante à recepção.

- **A recepção deve solicitar a documentação (documento com foto e Cartão SUS) além do Cartão de Identificação e Agendamento do Paciente:**

1. Anotar, no cartão de Identificação e Agendamento do Paciente, o dia da internação;
2. Verificar se o usuário possui “Pedido de Internação” e “Prescrição Médica”, preenchidos pelo médico solicitante e responsável pela internação;
3. Perguntar ao usuário se possui convênio médico (plano de saúde); em caso afirmativo, proceder conforme Troca de Informação em Saúde Suplementar (TISS);
4. 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;

- **Após acessar o Sistema Hospitalar no módulo “Internação”:**

1. Preencher o campo DETENTO, caso o usuário seja recluso;
2. Imprimir os dados do usuário no impresso “Pedido de Internação”;
3. Proceder a internação do usuário conforme módulo “Admissão”;
4. Orientar o usuário e/ou o responsável/acompanhante quanto ao “Termo de Responsabilidade” que consta no verso do pedido de internação para que o mesmo assine e tenha conhecimento do conteúdo;
5. Entregar o impresso “Solicitação de Doação de Sangue” ao usuário ou responsável/acompanhante e orientá-lo sobre a importância da doação de sangue;
6. Orientar o usuário que aguarde ser chamado para ser direcionado ao leito.

- **Grampear os seguintes impressos:**

1. Pedido de Internação;
2. Exame Físico;
3. Prescrição Médica.
4. Adicioná-los ao prontuário, anexando exames, se houver.

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

1. Número da Internação;
2. Registro;
3. Nome;
4. Data de Nascimento;
5. Leito;
6. Convênio;
7. Solicitação do prontuário ao Núcleo de Prontuário do Paciente (NPP).

- Assinalar a opção no termo se é “Parte do prontuário” ou “Prontuário Completo”, informar a ala, com assinatura do funcionário da recepção e data.
- Comunicar à enfermagem (Ala) em que o usuário será acomodado (internado), para que um profissional busque o usuário na internação.
- Solicitar à enfermagem que assine o “Controle de Prontuário da Internação” de forma legível e anote a data e o horário em que está recebendo o prontuário ou parte dele. Se for prontuário 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 e mantê-lo arquivado no “Fichário de Paciente Internados”, por ordem alfabética, caso o prontuário já estiver completo, se não, deixar separado aguardando a pasta ser encaminhada pelo NPP.

- Em casos de pacientes entubados, contidos e em isolamento, a Enfermagem dará apoio para a assinatura do mesmo.

7.2 PACIENTE QUE NÃO POSSUI O CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO E AGENDAMENTO

- Caso o usuário não possua o “Cartão de Identificação e Agendamento”:

1. Acessar o Sistema Hospitalar, no módulo “Internação”;
2. Clicar na opção “Cadastro de Pacientes”; e,
3. Completar os dados conforme é solicitado pelo Sistema.

- Identifique o tipo de internação e classifique conforme a demanda:

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

Para internação Eletiva, o nome do usuário deve constar na lista (mapa cirúrgico) gerada pelo Núcleo de Regulação de Acesso (NRA), que é enviada às recepções às 15:30h do dia anterior, pelo escriturário/secretário do Centro Cirúrgico.

Caso o usuário eletivo não possua “Pedido de Internação” na pasta de “Pedidos de Internação”, localizar o médico que solicitou a internação, ou o médico de plantão da especialidade, para que o preencha;

Caso o prontuário do usuário não esteja na internação, solicitá-lo no NPP e manter o “Termo de Responsabilidade do Profissional” (Mod. G-66- A/4080) e “Cartão de Identificação e Agendamento”, na frente do “Fichário de Pacientes Internados” o que indicará que estes usuários aguardam o prontuário completo.

Se a internação for eletiva e o usuário for fazer cirurgia, e o prontuário não estiver na Recepção da Internação, verificar junto ao NPP, se o mesmo já foi enviado.

Importante: Todo usuário que for internado para a realização de procedimento cirúrgico eletivo, não deve se conduzido para o centro cirúrgico sem o prontuário completo, caso isso ocorra, o médico pode cancelar o procedimento por falta do prontuário.

Caso o usuário não possua prontuário, acondicionar os impressos da internação dentro de um saco plástico para ser levado até a ala de destino (internação);

Caso a recepção tenha encaminhado somente parte do prontuário no momento da internação, assim que o prontuário completo for entregue, o mesmo deve ser encaminhado à enfermaria juntamente com o “Controle de Prontuário na Internação” assinalando que está sendo entregue o prontuário completo e colher nova data e assinatura legível do profissional 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 do usuário.

9. REFERÊNCIAS

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). RDC ANVISA nº 36/2013 - Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Disponível no endereço eletrônico: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 1.559/2008, que institui a Política Nacional de Regulação do SUS. Disponível no endereço eletrônico: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2008/prt1559_01_08_2008.html

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria MS nº 529/2013 – Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Disponível no endereço eletrônico: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html

BRASIL. Secretaria Geral. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível no endereço eletrônico: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

SÃO PAULO (Estado). Secretaria da Saúde. Resolução SS nº 53, de 13 de abril de 2020. Cria a Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde – CROSS. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=392925>. Acesso em: fev. 2025.

10. CONTROLE DE QUALIDADE

10.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
-	13/09/2024	-	Elaboração
1	16/04/2025	6 e 7	Reestruturação
2	04/07/2025	7	Reestruturação

11. ELABORAÇÃO

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

12. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Lourdes Inez Fleitas Cano

13. APROVAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Gerência de Hotelaria e Transporte	Evelyn Faria de Oliveira Sena
Departamento de Infraestrutura e Logística	Ricardo Zonta Peres
Gerência de Enfermagem	Mayara Vieira da Silva



Documento assinado eletronicamente por **Lourdes Inez Fleitas Cano, Diretor Técnico II**, em 11/07/2025, às 10:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Mayara Vieira Da Silva, Diretor Técnico de Saúde II**, em 14/07/2025, às 15:09, 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 15/07/2025, às 14:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Zonta Peres, Diretor Técnico III**, em 15/07/2025, às 14:37, 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

0072843507 e o código CRC **090BE3DD**.
