

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.ULACC.011- Página 01/04	
Título do Documento	POP de CADASTRO DOS PACIENTES	Emissão: 12/11/2021	Próxima revisão: 12/11/2023
		Versão: 01	

1. OBJETIVO(S)

Estabelecer o conteúdo do Cadastro de Clientes, assim como os procedimentos para seu preenchimento no Laboratório.

2. MATERIAL

- Computador contendo o Sistema COMPLAB
- Documentação pessoal com foto ou Certidão de Nascimento (RG ou Carteira de Habilitação)
- Cartão SUS
- Solicitação médica contendo os exames solicitados
- Comprovante de Cadastro no Sisreg

3. ABRANGÊNCIA/APLICAÇÃO

- Recepcionistas do laboratório
- Técnico de laboratório
- Farmacêuticos-Bioquímicos
- Biomédico
- Biólogo
- Estagiário, Residente.

4. ATIVIDADES

4.1. Cadastro de exames: Conjunto das informações relativas aos exames que são oferecidos pelo Laboratório aos seus pacientes. Os exames oferecidos podem ser exames próprios ou realizados por terceiros (LACEN – Laboratório Central do Estado do Rio Grande do Norte).

4.2. Atendimento:

1. O atendimento deve ser realizado por ordem de chegada;
2. A abordagem dos pacientes deve ser praticada com cordialidade e iniciativa para solucionar as dúvidas ou dificuldades, sem transferência de responsabilidade para outro colega.
3. As informações prestadas aos pacientes sobre o preparo para a realização do exame ou preparo para a coleta do material ou amostra, devem ser disponibilizadas e entregue ao paciente ou seu responsável.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.ULACC.011- Página 03/04	
Título do Documento	POP de CADASTRO DOS PACIENTES	Emissão: 12/11/2021	Próxima revisão: 12/11/2023
		Versão: 01	

4. O atendimento deve ser mediante apresentação de documentos que comprove a identificação do paciente (Certidão de Nascimento e/ou RG e Cartão SUS), data de nascimento, número RG/ cartão SUS, nome da mãe, endereço e um número de telefone pessoal.

5. No caso de exames de sorologia específicos (anti-HCV e carga viral HCV, sorologia para HIV-CD4/CD8/carga viral, Zika/Dengue/Chikungunya, doenças exantemáticas Sarampo/ Rubéola/ Arbovirose/ Parvovírus) que serão encaminhados ao LACEN- RN estes devem ser cadastrados APENAS com apresentação das solicitações médicas/ fichas de notificação do SINAN, específicas para cada caso.

6. Cadastrar as informações pessoais necessárias, ASSINALAR o uso de medicamentos pelo paciente, tempo de jejum, em seguida imprimir as etiquetas padrões, verificar as informações contidas na mesma, encaminhá-los para a sala de coleta para que se inicie o processo de coleta do material.

7. Após o cadastro das informações (paciente/exame) o recepcionista deve informar ao paciente as formas de entrega de resultados disponíveis (pessoalmente no guichê, internet ou outros).

8. Os critérios de aceitação ou rejeição das amostras recebidas devem ser realizados por pessoal qualificado (Técnicos/ Bioquímicos). O material aprovado deve ser acondicionado em local apropriado e, os rejeitados devem ser encaminhados para descarte, em caso de nova coleta solicitar e sinalizar no COMPLAB.

9. Os exames solicitados como urgentes devem ser comunicados ao responsável pela sua execução (Bioquímico), deve-se cadastrar no Livro de Urgências, processar a amostra biológica com prioridade e encaminhá-la para execução.

Nota: Em caso de urgências o LABHUAB preconiza o tempo de 1-2 horas para execução e liberação dos exames.

10. Em casos de dúvidas referentes a legibilidade da Solicitação Médica, métodos/técnicas específicas solicitadas, deve-se consultar o bioquímico ou médico solicitante.

11. A Solicitação médica contendo exames com prazo de entrega variados devem ser informados pelo recepcionista, geralmente a entrega do resultado é feita com 24 horas de sua realização.

Nota: Os exames realizados pelo LACEN tem um prazo de até 20 dias para serem entregues, já os que contêm dosagens hormonais tem um prazo de 10 dias para entrega.

12. Quando houver necessidade de inclusão ou cancelamento de exame (por solicitação médica, pelo paciente ou alteração no cadastro) após a conclusão do atendimento, deve-se comunicar o fato imediatamente ao setor técnico e remover/acrescentar no COMPLAB.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.ULACC.011- Página 03/04	
Título do Documento	POP de CADASTRO DOS PACIENTES	Emissão: 12/11/2021	Próxima revisão: 12/11/2023
		Versão: 01	

Principalmente todas as solicitações médicas devem já estar com os exames cadastrados no SISreg (sistema específico do município que registra os tipos de exames e o quantitativo de exames pactuados).

13. Impressão e entrega de laudos:

- a) Solicitar do paciente documento de identificação;
- b) Verificar se existe alguma pendência registrada no COMPLAB, em caso de existir encaminhar o paciente para o LABHUAB para informação;c) Após impressão, deve-se conferir os seguintes registros:

. Nome do paciente;

. Nº de exames;

Nota: Os pacientes que realizaram exames de BetaHCG ou HIV, só podem receber os resultados mediante apresentação de documentos de identificação com foto, ou por terceiros portando documento de identificação. Deve-se registrar no COMPLAB o nome da pessoa responsável pelo recebimento do laudo.

5. RECOMENDAÇÕES

Caso o paciente seja cadeirante, o acompanhante do mesmo deve comunicar a Recepcionista do Laboratório que irá contactar a Recepção Principal do Hospital, em seguida a recepção do Hospital irá contactar o maqueiro para recebê-lo em cadeira de rodas na Recepção Principal do HUAB. Informar o fluxo corretamente ao paciente/acompanhante para dirigir-se a Recepção Principal do HUAB/Laboratório do HUAB para realização da coleta.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.ULACC.011- Página 04/04	
Título do Documento	POP de CADASTRO DOS PACIENTES	Emissão: 12/11/2021	Próxima revisão: 12/11/2023
		Versão: 01	

6. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	12/11/2021	Realização do POP Cadastro dos Pacientes

Elaboração/Revisão: Dr ^a Heloísa Mara Batista Fernandes de Oliveira Farmacêutica-Bioquímica – HUAB/UFRN/EBSERH	Data: 12/11/2021
Validação: Membro do Setor de Vigilância em Saúde	Data:
Aprovação: Ana Cristina Santos Fernandes Pereira Chefia Imediata	Data:

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANA BEZERRA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
Praça Tequinha Farias, nº 13 - Bairro Centro, Santa Cruz/RN, CEP 59200-000
- <http://huab-ufrn.ebserh.gov.br>

CERTIDÃO

Processo nº 23527.008833/2021-18

Interessado: Setor de Vigilância em Saúde

Certidão de assinaturas eletrônicas correspondente ao documento POP.ULACC.011- Cadastro dos Pacientes

Atualização:

Nome: Heloísa Mara Batista Fernandes de Oliveira

SIAPE: 2148960

Função: Farmacêutica-Bioquímica – HUAB/UFRN/EBSEERH

Validação

Nome: João Maria Rego Mendes

SIAPE: 2247559

Função: Membro SGQVS

Aprovação

Nome: Ana Cristina Santos Fernandes Pereira

SIAPE: 2158184

Função: Chefe do Setor

Santa Cruz

Documento assinado eletronicamente



Documento assinado eletronicamente por **Heloisa Mara Batista Fernandes de Oliveira, Farmacêutico(a)**, em 16/11/2021, às 17:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Cristina Santos Fernandes Pereira, Chefe de Unidade**, em 19/11/2021, às 08:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **João Maria Rêgo Mendes, Enfermeiro(a)**, em 22/11/2021, às 10:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **17603891** e o código CRC **832215BC**.

Referência: Processo nº 23527.008833/2021-18

SEI nº 17603891