

	Procedimento Operacional Padrão		POP Nº 01
	Atendimento ao Paciente		Revisão: Max Vieira de Oliveira
	Elaborado por: Taila Dota Rodrigues	Aprovado por: Lindsay Cristine Oliveira Souza	Versão: 01
			Páginas: 1 de 9
Data: 18/08/2021	Data: 20/08/2021		

Sumário

Sumário	1
Objetivos	2
Campo de Aplicação	2
Responsabilidade	3
Definição	3
Siglas	3
Materiais e Equipamentos	4
Metodologia ou procedimentos	5
Interpretação dos resultados	8
Referências	8

Elaborado por: Taila Dota Rodrigues	Aprovado por: Lindsay Cristine Oliveira Souza	Revisado: Max Vieira de Oliveira
Data: 18/08/2021	Data: 20/08/2021	Data: 25/08/2021

POP Nº 01	Versão: 01	Páginas: 2 de 9
Atendimento ao Paciente		

Objetivos

Tem como objetivo estabelecer os passos e procedimentos para o atendimento do paciente na recepção;

Identificação e encaminhamento para agendamento e/ou realização de exames;

Proporcionar um constante serviço de qualidade ao usuário, possibilitando maior previsibilidade nos resultados

Diminuir a ocorrência de erros nos processos, padronizando a execução das tarefas.

Campo de Aplicação

Administrativo (Auxiliares Administrativo, Recepcionistas e etc.) e profissionais de laboratório (Auxiliares de laboratório, Bioquímicos, biomédicos, Farmacêuticos etc.)

Elaborado por: Taila Dota Rodrigues	Aprovado por: Lindsay Cristine Oliveira Souza	Revisado: Max Vieira de Oliveira
Data: 18/08/2021	Data: 20/08/2021	Data: 25/08/2021

POP Nº 01	Versão: 01	Páginas: 3 de 9
Atendimento ao Paciente		

Responsabilidade

Elaboração dos documentos da gestão da qualidade, junto com o setor responsável.

Fazer formatação ,atualização, impressão, reprodução, entrega, guarda e controle de revisões dos documentos

Definição

Recepção: corresponde à ação de receber ou acolher.

Gestão da Qualidade: conjunto de estratégias e ações que as empresas adotam de forma coordenada e sistematizada com o objetivo de melhorar de forma contínua seus produtos e processos.

Anamnese: histórico de todos os sintomas narrados pelo paciente sobre determinado caso clínico.

Siglas

POP - Procedimento Operacional Padrão;

Nº - Número;

Elaborado por: Taila Dota Rodrigues	Aprovado por: Lindsay Cristine Oliveira Souza	Revisado: Max Vieira de Oliveira
Data: 18/08/2021	Data: 20/08/2021	Data: 25/08/2021

Av. Dr. Otávio da Silva Bastos Nº 2439 - Jardim Nova São João, 13874-149

Telefone: (19) 1234-5678

POP Nº 01	Versão: 01	Páginas: 4 de 9
Atendimento ao Paciente		

Materiais e Equipamentos

Papel

Caneta

Computador

Impressora

Comprovante de agendamento

Documento com foto

Exames antigos

Anamnese

Garrot

Luvas

Agulha

Tubo de coleta

Algodão

Álcool

Cadeira de coleta

Seringa

Descarpack

Jaleco

Elaborado por: Taila Dota Rodrigues	Aprovado por: Lindsay Cristine Oliveira Souza	Revisado: Max Vieira de Oliveira
Data: 18/08/2021	Data: 20/08/2021	Data: 25/08/2021

POP Nº 01	Versão: 01	Páginas: 5 de 9
Atendimento ao Paciente		

Ficha manual

Internet

Sala de espera

Mesa

Curativo pós coleta

Máscara

Metodologia ou procedimentos

O paciente deve ser cadastrado, contendo seus documentos, dados pessoais, histórico médico, e informações adicionais.

Em casos de menores de idade, deverão estar acompanhados de um responsável.

Pacientes idosos, gestantes ou com outras necessidades especiais serão priorizados.

Após ser cadastrado, o paciente deve aguardar ser chamado para o atendimento.

A recepção do paciente é fundamental, nas orientações e coleta de dados.

O atendimento bem sucedido garante transmitir ao paciente a credibilidade e confiabilidade do laboratório perante o diagnóstico. É nesta etapa que a recepcionista atribui um questionário a fim de obter dados que completem o diagnóstico.

Identificar o Paciente

Ao comparecer no laboratório, o paciente deve estar munido de uma requisição médica com os exames solicitados. Realizarão um cadastro contendo as seguintes informações básicas:

Nome Completo do Paciente

Data de nascimento

Sexo

Elaborado por: Taila Dota Rodrigues	Aprovado por: Lindsay Cristine Oliveira Souza	Revisado: Max Vieira de Oliveira
Data: 18/08/2021	Data: 20/08/2021	Data: 25/08/2021

Av. Dr. Otávio da Silva Bastos Nº 2439 - Jardim Nova São João, 13874-149

Telefone: (19) 1234-5678

POP Nº 01	Versão: 01	Páginas: 6 de 9
Atendimento ao Paciente		

Endereço/Telefone

Documento Original com Foto

Informações Complementares

Nome do médico

Uso de medicação

Portador de alguma patologia

Cirurgia recente/ Transfusão sanguínea

Ingestão de bebida alcoólica

Fumante

Jejum

Peso/Altura

Data da última menstruação

Esforço físico

Para paciente menor de 18 anos é obrigatória a presença de um responsável com documento de identidade no momento da coleta.

Se o paciente estiver em condições de coleta, recebe uma senha numerada e é orientado a aguardar a chamada pelo número.

São priorizados

Pacientes em cadeiras de rodas,

Pacientes com idade acima de 80 anos,

Pacientes com dificuldade de locomoção,

Paciente visivelmente debilitado,

Pacientes em uso de insulina,

Gestantes ou Mulheres com criança de colo.

Elaborado por: Taila Dota Rodrigues	Aprovado por: Lindsay Cristine Oliveira Souza	Revisado: Max Vieira de Oliveira
Data: 18/08/2021	Data: 20/08/2021	Data: 25/08/2021

Av. Dr. Otávio da Silva Bastos Nº 2439 - Jardim Nova São João, 13874-149

Telefone: (19) 1234-5678

POP Nº 01	Versão: 01	Páginas: 7 de 9
Atendimento ao Paciente		

1. Descrição

1.1 Ambulatório

Atendimento do paciente de ambulatório no Laboratório de Análises Clínicas – Posto de Colheita:

- O paciente comparece ao Laboratório de Análises Clínicas portando a requisição médica dos exames.
- O auxiliar administrativo confere a requisição dos exames, solicita o documento de identificação e questiona se o tempo de jejum está correto, nos casos em que o exame preconiza. A não apresentação de documento de identificação pessoal, pelo paciente não é impeditivo de atendimento.

O paciente é chamado pelo número da respectiva senha, cadastrado e orientado a aguardar a chamada pelo nome para realização da coleta.

O cadastramento do paciente ocorre a partir da importação dos dados de identificação (nome, data de nascimento, endereço e nome da mãe) existentes no sistema informatizado.

O auxiliar administrativo cadastra o paciente no sistema do Laboratório de Análises Clínicas, informando os exames solicitados na requisição, bem como o médico solicitante.

Nos casos em que o paciente trouxer material já coletado (fezes, urinas, secreções escarros) e que esses visivelmente desobedecerem às condições adequadas (vide critérios de rejeição de amostras), o material é rejeitado o paciente reorientado, caso contrário o material é rotulado e recebido” dado colhido” no sistema Após o cadastramento, o sistema imprime etiquetas com nome do paciente e código de barras dos exames e o comprovante de coleta, que o auxiliar administrativo anexa à requisição e entrega ao coletador, que procederá a coleta.

Elaborado por: Taila Dota Rodrigues	Aprovado por: Lindsay Cristine Oliveira Souza	Revisado: Max Vieira de Oliveira
Data: 18/08/2021	Data: 20/08/2021	Data: 25/08/2021

POP Nº 01	Versão: 01	Páginas: 8 de 9
Atendimento ao Paciente		

- Horário de coleta:
- 06:00hr às 08:00hrs

Os materiais para realização do exame são recebidos diariamente até às 10:00hrs.

Interpretação dos resultados

Realizar um bom atendimento.

Sucesso na coleta.

Referências

<https://www.significados.com.br/anamnese/>

<https://unilavras.edu.br/2020/07/01/afinal-o-que-e-gestao-da-qualidade/>

<https://www.significados.com.br/recepcao/>

Autolac, QUAL A IMPORTÂNCIA DO POP PARA LABORATORIO DE ANALISES CLINICAS? POP procedimento operacional padrão, Fortaleza, 19/08.

MONSANTO, situações de emergência na sala de vacinação, 19/08/2010

Elaborado por: Taila Dota Rodrigues	Aprovado por: Lindsay Cristine Oliveira Souza	Revisado: Max Vieira de Oliveira
Data: 18/08/2021	Data: 20/08/2021	Data: 25/08/2021

POP Nº 01	Versão: 01	Páginas: 9 de 9
Atendimento ao Paciente		

Recomendações da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial para coleta de sangue venoso. 2. ed. Barueri, SP: Minha Editora, 2010.

BRASIL.

Procedimentos Laboratoriais: da Requisição do Exame à Análise Microbiológica. Módulo II.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária. 2001.

Resolução no0414, de 09 de novembro de 2001 – Roteiro de Inspeção

BORTOLOZO, N. M. et al. Técnicas em enfermagem: passo a passo. Botucatu: EPUB, 2007.

CARMAGNANI, M. I. S. et al. Procedimentos de enfermagem: guia prático. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2009.

PRADO, M.L., GELBCKE, F.L. Fundamentos para o cuidado profissional de enfermagem. Florianópolis-SC, 2013.

Elaborado por: Taila Dota Rodrigues	Aprovado por: Lindsay Cristine Oliveira Souza	Revisado: Max Vieira de Oliveira
Data: 18/08/2021	Data: 20/08/2021	Data: 25/08/2021

Av. Dr. Otávio da Silva Bastos Nº 2439 - Jardim Nova São João, 13874-149
Telefone: (19) 1234-5678