

# Identificação Segura do Paciente: Ações de Melhoria

**Autores: Carolina Siqueira Dantas, Cristina Spina Braga, Magda de Souza da Conceição**

**Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva**

## Contexto

A identificação do paciente na instituição é realizada com pulseira branca manuscrita, com dois identificadores: o nome completo em letra de forma e matrícula. No período de maio a outubro de 2016 foram notificadas ao Núcleo de Segurança do Paciente 14 falhas na identificação do paciente, sendo 53% relacionadas a pulseira de identificação branca.

## Problema

Falha na identificação do paciente relacionada a confecção da pulseira branca dos pacientes internados nas Unidades de Internação cirúrgica e clínica oncológica.

## Avaliação do problema e análise das causas

**Brainstorm** com o grupo de análise composto pelos gestores das unidades de internação e ambulatório. Análises de causa raiz, utilizando como ferramenta da qualidade o *Diagrama Ishikawa*, observamos que os fatores da tarefa, estrutura do trabalho e de capacitação e treinamento foram os determinantes para o incidente.

## Envolvimento da equipe

Realizado reunião com o grupo de enfermagem do ambulatório composto por enfermeiro gestor do setor e técnicos de enfermagem, onde todos os envolvidos apresentaram os pontos fortes e fracos do processo de identificação do paciente e pactuamos as responsabilidades de cada ator do processo

## Estratégias de melhoria

Elaborado um plano de ação utilizando a ferramenta da qualidade o 5W3H contemplando as atividades operacionais de cada ator do processo. Iniciado projeto junto ao Núcleo Central de Segurança da Paciente para o planejamento de aquisição de pulseira de identificação informatizada.

## Medição de melhorias

Mensuração dos dados a partir de outubro de 2016 com 2 indicadores: número de notificações mensais devido a falha na identificação do paciente e proporção de pacientes internados com pulseira padronizada entre os pacientes internados.

## Efeitos da Mudança

Aumento da adesão a identificação do paciente com pulseira branca em mais de 90% no primeiro semestre de 2017 em comparação ao início do monitoramento no período de outubro a dezembro de 2016 em que ficou em 70%.

## Lições aprendidas

A participação dos técnicos de enfermagem e a definição dos atores do processo foi de grande relevância para o plano de melhorias.

## Conclusões

O monitoramento da identificação segura através do uso de indicadores permitiu a correção das falhas identificadas diretamente aos atores do processo. O sucesso das correções foram sentidas no primeiro semestre de 2017 com apenas 2 notificações de falhas relacionadas a identificação do paciente com pulseira branca e correto preenchimento da pulseira branca com mais de 90% na amostra apurada.

## Referências

TOLEDO, Luiz Carlos. O ESTUDO DOS FLUXOS NO PROJETO HOSPITALAR [http://sinop.unemat.br/site\\_antigo/prof/foto\\_p\\_downloads/fot\\_85214\\_o\\_estudo\\_do\\_fluxo\\_hospitalar\\_b\\_pdf.%20o%20estudo%20do%20fluxo%20hospitalar.pdf](http://sinop.unemat.br/site_antigo/prof/foto_p_downloads/fot_85214_o_estudo_do_fluxo_hospitalar_b_pdf.%20o%20estudo%20do%20fluxo%20hospitalar.pdf). Capturado em 23 de maio de 2016. BRASIL. Ministério da Saúde. Protocolo de Identificação do paciente. NORMAN, Clifford L. e all. Modelo de Melhoria. Aborgagem prática para melhorar o desempenho organizacional, 2012.

Plano de Ação Identificação de Pacientes Internados

PLANO DE AÇÃO (5W 2H) NSP HC III					
Tarefa: Identificação Segura da Paciente dentro do processo de Internação Hospitalar e no Pronto Atendimento					
O QUE FAZER?	POR QUE FAZER?	QUEM?	QUANDO?	COMO FAZER?	ONDE?
Identificar com pulseira branca todas as pacientes com indicação de internação para as clínicas de oncologia	Assegurar a identificação correta da paciente	Tec de Enf do ambulatório	Após solicitação de internação pelo médico do ambulatório e conferência pelo médico da Autorização de Internação Hospitalar (AIH)	Preencher o espaço destinado a identificação da pulseira branca com Nome completo (sem abreviaturas) e Matrícula da paciente. Utilizar caneta esterilizadora de cor azul ou preta	Sala 5 do ambulatório
Identificar com pulseira branca todas as pacientes com indicação de internação cirúrgica pela mastologia	Assegurar a identificação correta da paciente	Tec de Enf do ambulatório	Na chegada da paciente para internação Cirúrgica	Solicitar o cartão de identificação da paciente. Contém Nome e Matrícula com o Mapa Cirúrgico. Contém Nome e Matrícula com o as pulseiras de identificação previamente confeccionadas. Instalar a pulseira de identificação na lateralidade cirúrgica.	Sala 6 do ambulatório
Identificar com pulseira branca todas as pacientes internadas no Repouso e sala de procedimentos da SPA	Assegurar a identificação correta da paciente	Enfermeiro SPA	Após Classificação do Risco em Amarela e Laranja	Preencher o espaço destinado a identificação da pulseira branca com nome e matrícula da paciente. Utilizar caneta esterilizadora	Acolhimento
Identificar com pulseira branca todas as pacientes internadas no Repouso e sala de procedimentos da SPA	Assegurar a identificação correta da paciente	Tec de Enf e Enfermeiro Repouso SPA	Após Classificação do Risco em Vermelho. Após encaminhamento pelo médico da paciente a sala de repouso ou sala de curativo. Em todas as situações onde será realizado procedimentos de enfermagem. E/ou médico	Preencher o espaço destinado a identificação da pulseira branca com nome e matrícula da paciente. Utilizar caneta esterilizadora	Sala de Repouso Sala de Curativo
Identificar com pulseira branca todas as pacientes internadas No 5º e 6º andar do HC III	Assegurar a identificação correta da paciente	Tec de Enf ou Enfermeiro Internação	Sempre que for identificado erro no preenchimento da pulseira branca	Realizar a troca da pulseira por outra com identificação correta	Enfermaria
			Sempre que houver falha nos processos anteriores	Preencher o espaço destinado a identificação da pulseira branca com nome e matrícula da paciente. Utilizar caneta esterilizadora	Enfermaria