

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO DE ENFERMAGEM
POP 08 - RECEPÇÃO

Setembro/2019



OBJETIVO: Fornecer informações e direcionamento na chegada do usuário na unidade, realizando abordagem com cordialidade e empatia nas Unidades de Saúde da Prefeitura de Araucária.

EPI's NECESSÁRIOS: Jaleco.

RESPONSABILIDADES:

- **Coordenador da Unidade:** Supervisionar o bom andamento do serviço; Manter a equipe informada em relação a memorandos, rotinas, procedimentos e atualizações de processos de trabalho; Garantir escala de atividades da Unidade.

- **Todos os profissionais da Unidade de Saúde e Colaboradores:** Manter a apresentação pessoal adequada para o ambiente de trabalho em saúde; Uso de crachá de identificação; Seguir escala de atividades da unidade; Manter equipamento e materiais suficientes para demanda diária; Solicitar documento pessoal com foto e cartão nacional do SUS; Verificar se o usuário tem cadastro no IPM, confirmando o nome completo do usuário, nome da mãe e data de nascimento; Perguntar o motivo pela vinda a unidade de saúde; Entregar senhas conforme necessidade identificada; Direcionar ao setor conforme necessidade apresentada; Priorizar o usuário conforme sua vulnerabilidade (Idosos, Pessoas com deficiências, Gestantes); Separar prontuário e anexar ao controle, Estar atento a situações que caracterizem prioridade e encaminhar estas ao acolhimento para receber auxílio da equipe de saúde e/ou enfermagem; Entregar encaminhamento de consultas e exames agendados, registrar no livro de saída, explicar local de realização e preparos do procedimento a realizar; Imprimir resultados de exames laboratoriais, conferi-los e dar o devido encaminhamento; Manter painéis eletrônicos e senhas organizadas; Arquivar prontuários.

MATERIAIS E EQUIPAMENTOS DE APOIO: Mesa, cadeira, computador, apoio de mouse, apoio de pé, armários, caderno protocolo, escala de trabalho, impressora, materiais de escritório, papelaria e impressos específicos, telefone, guichê, senhas, sistemas de informação padronizados – IPM SAÚDE, E-SUS.

OBSERVAÇÕES: Manter informações visuais atualizadas; Nunca expor o usuário ou servidores; A identificação correta do usuário é muito importante para a garantia da segurança do processo assistencial; Identificação correta é o processo pelo qual se assegura ao usuário, que a ele é destinado o tipo de procedimento ou tratamento, prevenindo a ocorrência de erros que o possam lesar; Nunca dispensá-los na recepção sem saber o motivo da procura e ofertar agendamento.

FATORES DE RISCO: Biológico e físico.