

Manuais da Qualidade já existem

Agora esperamos para ver



Vinte instituições de saúde criaram, em menos de seis meses (e após três meses de formação), procedimentos de qualidade e instruções de trabalho para a admissão de utentes. Com um único fim: diminuir os erros e falhas na admissão, identificação, informação e primeiro encaminhamento dos utentes. Falhas, erros, omissões, informações incorrectas e repetições inúteis de actividades que causam - quando ocorrem - um sem número de dissabores que atingem todos os intervenientes

São serviços que se atrasam, intervenções que têm de ser proteladas, consultas que ficam por fazer, receitas que não são cobradas, utentes que se irritam e colaboradores que se exasperam. Gente insatisfeita, muitas vezes por causas evitáveis.

Ao todo, são vinte e quatro os hospitais e centros de saúde envolvidos; dezoito os Manuais da qualidade concluídos no primeiro prazo estipulado (dezembro de 2000); treze os Manuais já promulgados e assinados pelos respectivos Conselhos de Administração.

Em cada uma das três maiores ARS, dois a três hospitais preparam-se para as primeiras auditorias externas, que se iniciarão em breve. Os outros se seguirão. Pretende-se com estas au-

ditorias avaliar a conformidade das práticas da organização com os procedimentos aprovados e também a sua coerência à luz do que são os requisitos elementares de um sistema formal da qualidade.

Como resultado, a conformidade das práticas da organização face a estes requisitos mínimos poderá ser comprovada e dada a conhecer se as instituições assim o entenderem.

Quem são os actores

Ao saberem que estava em curso a criação de um Manual da qualidade para admissão dos utentes, muitos gestores e profissionais de saúde pensaram tratar-se apenas de meras regras de funcionamento dirigidas aos funcionários administrativos. Fastidiosas, burocráticas e desinteres-

santes. Gestores, médicos, enfermeiros, "superiores", torceram o nariz: "Ah! isso é um projecto para os administrativos". E viraram costas.

Em muitos casos, esta primeira fase terá constituído, essencialmente, um processo de melhoria e regularização dos actos administrativos de admissão dos utentes. É, pois, natural, que tenham sido estes profissionais os primeiros a ser envolvidos. São eles quem, em quase todas as organizações de saúde, está na linha da frente do atendimento dos utentes e é importante que se reconheça que é também por eles que se iniciam ou se destroem os sistemas da qualidade. Do seu bom ou mau desempenho depende, em larga medida, a avaliação que os utentes fazem do serviço global que lhes é prestado.

Mas não foi assim em todo o lado

Outros responsáveis e profissionais de saúde perceberam o alcance do que lhes era proposto. Perceberam, desde o início ou numa fase mais posterior, que o que agora se iniciou é tão somente o primeiro passo de todo um complexo sistema de qualidade que se quer estendido a todos os processos e serviços do hospital, estabelecendo e cumprindo requisitos de qualidade para todas as fases do circuito do doente num dado serviço de saúde.

Entenderam-no e envolveram-se. Médicos, enfermeiros, professores universitários, administradores, chefias administrativas, directores de serviço, técnicos informáticos e administrativos sentaram-se lado a lado; aprenderam uns com os outros e com os consultores que durante quatro

meses os ajudaram. Sabem que levaram a bom termo a primeira etapa da sua missão. Nalguns casos mais acertadamente; noutros com alguns desvios que serão agora corrigidos. A grande maioria orgulha-se do que produziu. Com razão.


Naturalmente que alguns houve (poucos, esperamos) para quem tudo isto foi apenas uma estopada em que os meteram e, sem entusiasmo, estão satisfeitos por poderem voltar ao ramerraneiro dia-a-dia.

O que já foi criado

Nas diversas instituições que aderiram ao projecto Manual da Qualidade na Admissão e Encaminhamento de utentes, há hoje muitos funcionários administrativos que sabem mais e melhor o que é qualidade do que antes o sabiam. Fizeram as suas instruções de trabalho - guiados pelos

gestores do Manual que criaram os procedimentos - e começaram a criar regras, lá onde nada existia antes. E fizeram mais: criaram indicadores de processo para que, algum tempo depois de criadas, implementadas e instituídas as novas regras, se possa medir e julgar com factos. E ainda fizeram mais: em quase todas estas instituições foram criados questionários de satisfação dos utentes, alguns cientificamente não validados, mas em que uma das questões recorrentes é: "se tiver necessidade de voltar a este serviço gostava de ser atendido pelo mesmo funcionário?" Perguntam-no porque querem fazer a diferença.


Médicos, enfermeiros, gestores e outros profissionais de saúde exprimiram mais do que uma vez o seu interesse pelas novas práticas que estão a aprender e a exercitar.

	Manual de Procedimentos	Página 3 de 11
		Código PP. 01
Título: Inscrição de Utentes no Serviço de Urgência		Edição: 01 Data: 01/01/15 Revisão: 00 Data: 05/08/16

Fluxograma

Elaborado	Revisão	Aprovação
-----------	---------	-----------

LPG 0502

	Manual de Procedimentos	Página 4 de 11
		Código PP. 01
Título: Inscrição de Utentes no Serviço de Urgência		Edição: 01 Data: 01/01/15 Revisão: 00 Data: 05/08/16

1. Objectivo
Estabelecer a metodologia a desenvolver no processo de inscrição dos Utentes que se apresentam ao Serviço de Urgência.

2. Âmbito
Este Procedimento aplica-se aos Administrativos que atuam no âmbito da Secretaria do Serviço de Urgência.

3. Definições
Cartão de Utente: Cartão de identificação individual de utente
Cartão de Informação: Cartão enviado pela entidade que assume uma parte ou a totalidade das despesas em saúde realizadas pelo titular deste cartão.
Envelope "Viu Aqui": Envelope apresentado pelos Utentes observados num Centro de Saúde, quando deslocado ao Hospital por indicação médica, em virtude da necessidade de cuidados diferenciados.
Carta de referência: Carta apresentada pelos Utentes observados numa Instituição de Saúde, quando se deslocou a esta Hospital por indicação médica, em virtude da necessidade de cuidados diferenciados.
Taxa Moderadora: Recibo cobrado aos Utentes pela prestação de cuidados de saúde nas instituições do Serviço Nacional de Saúde.
Isenção: Situação em que se encontram os Utentes que não pagam taxa moderadora. As inscrições devem ser comprovadas pela apresentação do Cartão de Utente ou por declaração da Entidade Oficial habilitada para o efeito.
Nota de Dólar: Documento emitido pelo Hospital de referência e validado de acordo com o Utente em virtude dos cuidados de saúde secundários e de cuidados.
Recibo: Documento comprovativo das despesas efectuadas pelo Utente no âmbito da prestação dos cuidados de saúde.

Elaborado	Revisão	Aprovação
-----------	---------	-----------

LPG 0502

A validação dos resultados

É claro que a validade destes esforços só se poderá comprovar nos inúmeros "momentos de verdade" e através das evidências que se terão de monitorizar de forma sistemática e sustentada, quer pelos vários mecanismos de avaliação interna que foram criados, quer por auditoria externa.

É por isso que não há nenhum Manual da Qualidade agora criado que não preveja um procedimento para registo, análise e tratamento de ocorrências e não-conformidades. É essa a mais poderosa "ferramenta" de qualidade com que ficaram dotados os gestores do Manual, as suas equipas, e as administrações que a souberem e quiserem utilizar. Fazer procedimentos é organizar, arrumar, limpar, cuidar dos detalhes, prever as falhas e resolvê-las antes que afectem os nossos utentes e os serviços.

É o projecto da roda dentada, como alguém já disse. A peça que ninguém vê, mas sem a qual nada funciona. Foi assim que nasceu este projecto e é assim que deve continuar.

Exemplos de actuação

Publicamos neste número da revista um exemplo de procedimento operativo de inscrição de doentes numa das grandes Urgências Gerais de Lisboa, a do Hospital de Curry Cabral.

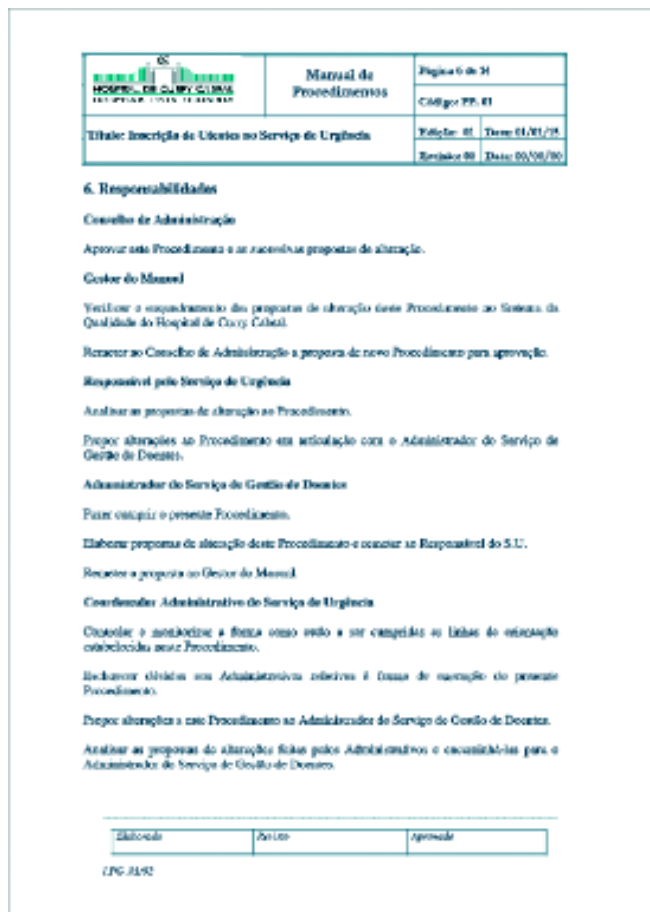
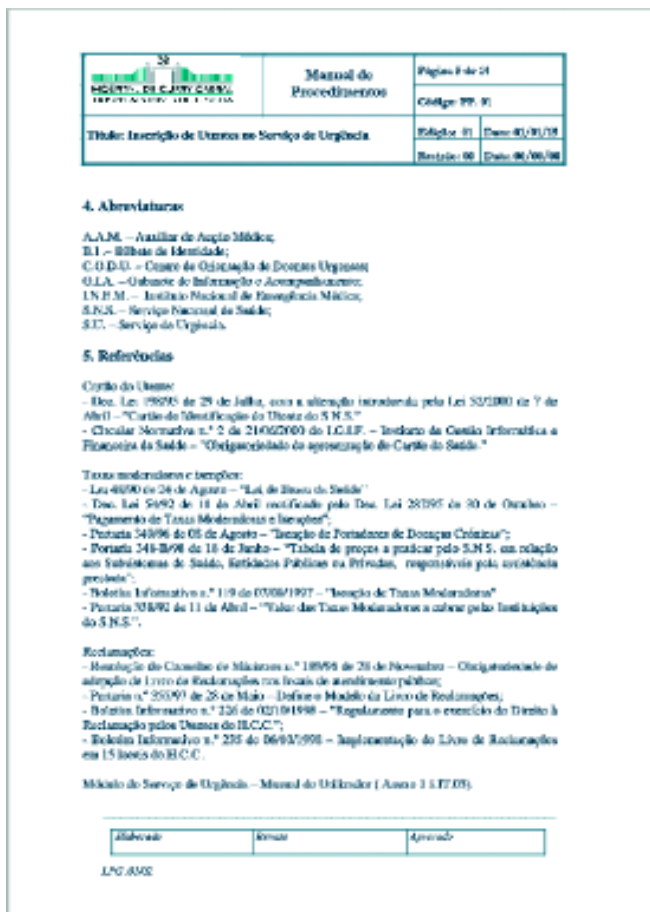
O exemplo de instruções operativas que reproduzimos, diz de facto respeito ao atendimento e encaminhamento administrativo.

Claro está que, desgarrado do seu contexto, fica a reprodução muito empobrecida, mas o espaço disponível não nos permite ir além. Na próxima edição daremos destaque a exemplos de procedimentos que entram já muito mais em actividades

médicas e de enfermagem.

Esta decisão de os publicar tem quatro objectivos:

- 1) permitir aos nossos leitores uma observação mais directa daquilo que são os projectos que justificam a missão e a própria existência do IQS;
- 2) suscitar nos nossos leitores e nos responsáveis da saúde críticas e sugestões (que esperamos nos façam chegar) numa fase o mais precoce possível, de modo a que seja possível corrigir desvios;
- 3) proporcionar pistas de trabalho a um leque de profissionais de saúde mais alargado, para que a cultura da qualidade seja um "bem" colectivo do qual todos possam beneficiar;
- 4) fazer "cair à rua" - vulgarizar no bom sentido - metodologias e conhecimentos, pagas pelo erário público, e que por isso não devem estar ao serviço de apenas uns quantos.



	Manual de Procedimentos	Página 7 de 24
		Código: PP-01
Título: Inscrição de Utentes no Serviço de Urgência		Edição: 01 Data: 01/01/15 Revisão: 00 Data: 05/09/16

Administração do Serviço de Urgência

Inscrição do Utente no programa informático "SUNHOP" (captura de informação e introdução de dados).

Registar, confirmar, alterar e completar as informações necessárias.

Cancelar as suas modalidades devidas.

Confirmar e registar as situações de inscrição.

Imprimir as impressões necessárias (Ficha/Bolém de Admissão, Recibo do taxa moderadora, etc.).

Dar informações e prestar esclarecimentos aos Utentes ao longo do presente Procedimento.

Receber e apresentar as Reclamações dos Utentes.

Quando necessário, imprimir relatório de Política e entregar ao Agente do Serviço de Urgência para completar a informação.

Imprimir a declaração de presença quando solicitado.

No caso de Utentes referenciados, colocar vouchers anal "Urgência Referenciada" na Ficha/Bolém de Admissão, apelando a cura da referência.

Prevenir manualmente a falta de dados através deste Procedimento, quando o sistema informático não-entrega a informação.

Preparar e seguir alterações aos processos descritos neste Procedimento.

7. Procedimento

Quando o Utente se apresenta ao sector do S.U. deve o Administrador ocupacional-lo segundo as regras da sua atuação.

Deve questionar o Utente sobre o motivo da sua vinda ao Serviço de Urgência.

O Utente pode declarar:

— Obter informações ou reclamar;

Elaborado	Revisão	Aprovado
-----------	---------	----------

LPG 01/92

	Manual de Procedimentos	Página 8 de 14
		Código: PP-01
Título: Inscrição de Utentes no Serviço de Urgência		Edição: 01 Data: 01/01/15 Revisão: 00 Data: 05/09/16

— Ser atendido ao S.U.

7.1. Se o Utente pretende obter informações ou reclamar

No caso de o Utente pretender obter informações, esclarecimentos para o Gabinete de Informação e Acompanhamento do S.U.

Para do âmbito de funcionamento do referido Gabinete (GIA-004), a secretaria do S.U. deve assegurar a continuidade da informação de acordo com a IT-01.

7.1.1 Se o Utente pretende reclamar

Também, fora do âmbito de atuação do G.I.A., se o Utente solicita o Livro de Reclamações sempre pretende reclamar, deve o Administrador entregar ao responsável o Livro Anual, disponível no G.I.A. segundo as instruções descritas na IT-02.

7.2. Se o Utente pretende ser atendido no Serviço de Urgência

Caso o Utente necessite de cuidados de saúde imediatos deverá ser diretamente encaminhado para o Gabinete de Triagem, procedendo-se à sua inscrição em momento posterior.

Nos restantes casos, solicita a seguinte documentação: Cartão de Identificação do Utente, Bilhete de Identidade e o Cartão do Beneficiário do Subsistema de Saúde.

A partir do momento em que possui esta documentação deve levar o Utente para Serenidade/Receção seguida do seu atendimento.

Caso o Utente o informe que sua referência de seu Centro de Saúde ou de outra outra Instituição de Saúde, solicite-lhe envelope "Via Anal" (Anexo 1 ao PP-01) para o primeiro caso e carta de referência para os casos em que o Utente foi referenciado por outra outra Instituição. Para ambos os situações deve registar no sistema informático o seu procedimento, ou seja, a referência referenciada.

Deve também, nos casos referenciados com envelope "Via Anal", colocar o vouchers anal de "Urgência referenciada" (Anexo 2 ao PP-01).

A inscrição do Utente é feita no programa informático "SUNHOP", de acordo com a IT-01.

Antes de dar início ao registo informático do acto de inscrição do Utente, deve perguntar se é a primeira vez que faz uso prestado cuidados de saúde no Hospital de Curry Cabral.

Elaborado	Revisão	Aprovado
-----------	---------	----------

LPG 01/92

	Manual de Procedimentos	Página 9 de 24
		Código: PP-01
Título: Inscrição de Utentes no Serviço de Urgência		Edição: 01 Data: 01/01/15 Revisão: 00 Data: 05/09/16

Em caso alternativo, proceda como seguidamente se descreve:

7.2.1 Primeira inscrição do Utente

Se não possuir cartão de Utente magnético deve, o Administrador do S.U., com base nos dados apresentados pelo Utente, proceder à sua identificação recolhendo e registando os seguintes elementos:

- Nome;
- Sexo;
- Data de nascimento;
- Número do Bilhete de Identidade;
- Nacionalidade;
- Residência e código postal;
- Número de telefone da residência e de contacto;
- P/Bolém;
- Número de beneficiário da Segurança Social ou de outro Subsistema de Saúde.

7.2.2 Inscrição com cartão de Utente magnético

No caso de o Utente possuir Cartão de Utente magnético deve passá-lo pelo leitor de cartões ligado ao sistema informático e verificar se consta toda a informação acima indicada. Se assim acontecer, proceda à inscrição do Utente no sistema informático.

Se o Cartão de Utente não possuir toda a informação requerida, deve dar início à inscrição do Utente no sistema informático, confirmando ou actualizando a informação de acordo com os cartões solicitados.

7.2.3. Inscrição subsequente

No caso de o Utente já se não atender ao Hospital de Curry Cabral deve localizá-lo no sistema informático, passando o Cartão de Utente magnético pelo leitor de cartões, ou, quando tal não seja possível, deve pesquisar o Utente no sistema informático tendo por referência a sua data de nascimento, sexo e nome.

Localizado o Utente, deve iniciar a inscrição confirmando ou actualizando os dados em falta no sistema informático através da informação contida no B.I. e no Cartão de Beneficiário do Subsistema de Saúde.

Confirma sempre a morada e o número de telefone existentes no sistema informático, não devendo alterar a morada já registada no sistema.

Elaborado	Revisão	Aprovado
-----------	---------	----------

LPG 01/92

	Manual de Procedimentos	Página 10 de 14
		Código: PP-01
Título: Inscrição de Utentes no Serviço de Urgência		Edição: 01 Data: 01/01/15 Revisão: 00 Data: 05/09/16

Caso o utente indicado pelo Utente não seja efectiva é cancela registada no sistema informático deve actualizá-la. Este procedimento deve ser realizado sempre que no sistema informático conste a indicação de "morada falsa".

Se o Utente indicar a morada actual registada como falsa, deve informá-lo que esta morada já consta dos registos do Hospital com a referência de que acto é efectiva, sugerindo-lhe que o rectifique.

Quando existam taxas moderadoras em dívida

Quando conste dos registos informáticos a existência de taxas moderadoras em dívida, pergunte ao Utente se se encontra liquidado. Em caso afirmativo, e após ter terminado o atendimento do Utente, pesquise os apólicas de encerramento em dívida e proceda à exclusão do Recibo (Anexo 5 ao PP-01).

Se o Utente não puder ou não quiser pagar as taxas em dívida, deve emitir e entregar-lhe a Nota de Débito (Anexo 4 ao PP-01) informando-o que deverá proceder ao seu pagamento no prazo de 15 dias, por via postal, através da postalização no Serviço de Urgência a qualquer hora do dia.

7.2.4. Quando o Utente não possui os cartões referidos no ponto 7.2

Neste caso, e sempre que os dados do Utente não constem dos registos informáticos do Hospital, deve proceder à sua inscrição recolhendo a informação tão completa quanto possível, assegurando-se do correcto tipo de documentação que o Utente seja portador.

7.2.5. Quando o Utente não possui qualquer documentação

Nos casos em que o Utente não possui qualquer documentação e não conste dos registos informáticos do Hospital, deve inscrever o Utente recolhendo os seguintes elementos:

- a) Nome;
- b) Residência e código postal;
- c) Número de telefone da residência e de contacto;

7.2.6. Quando o Utente não se quer identificar

Deve solicitar a reabolição do Apoio à P.S.P. presente no Serviço de Urgência para que o mesmo proceda à sua identificação.

Elaborado	Revisão	Aprovado
-----------	---------	----------

LPG 01/92

	Manual de Procedimentos	Página 12 de 34
		Código PP-01
Título: Inscrição de Utentes no Serviço de Urgência		Edição: 01 Data: 01/01/15 Revisão: 00 Data: 06/06/06

7.2.7. Quando não é possível recolher qualquer tipo de informação

Quando não for possível recolher qualquer tipo de informação deve introduzir no sistema informático a seguinte menção "Masculino/Feminino Não Identificados", que ficará impressa no LPP-01/01, Ficha/Bolétim de Admissão. Nestas situações, deve ser solicitada a colaboração do Agente da P.S.P. presente ao S.U. e dos Profissionais de Saúde no sentido de recolher o máximo de informação possível.

7.2.8. Quando o Utente é beneficiário de subsistema de saúde estrangeiro

Neste caso solicita o Passaporte e a agenda do país em que reside, e ainda, o modelo ou formulário que o mostra de pagamento dos cuidados de saúde prestados ao S.U., de acordo com a IT-04.

Deve o Administrativo fotocopiar o Passaporte ou o Modelo apresentado pelo Utente, preencher e reter.

7.2.9. Quando o Utente vem transportado ou acompanhado por Bombeiros, INEM, C.O.D.U. ou Agente de Autoridade

Sempre que um Utente tenha sido transportado por ambulância, ou venha acompanhado por Bombeiros, Membros do INEM/C.O.D.U. ou Agente de Autoridade, deve também identificar e registar no sistema informático a entidade transportadora.

Tratando-se de transporte do INEM, ou do C.O.D.U., deve o Administrativo do S.U., carimbar (Anexo 5 ao PP-01) e rubricar a respectiva guia ou verbete, identificando o número do episódio de urgência.

Nos casos de outras Corporações de Bombeiros e quando se trate de transporte de Utentes beneficiários do S.N.S., deve carimbar, rubricar e identificar o número do episódio nos respectivos verbetes.

Quando se trate de transporte por outras Corporações de Bombeiros, a Unidade não beneficiária do S.N.S., deve o Administrativo do S.U. carimbar, rubricar e identificar o número do episódio no Recibo/Fatura do transporte.

Nestas ações, entregue em mão o LPP-01/01, para que este o encaminhem para o Gabinete de Triagem.

Elaborado	Revisão	Aprovado
-----------	---------	----------

LPO-01/02

	Manual de Procedimentos	Página 12 de 34
		Código PP-01
Título: Inscrição de Utentes no Serviço de Urgência		Edição: 01 Data: 01/01/15 Revisão: 00 Data: 06/06/06

7.2.10. Quando a inscrição é feita por terceiros

Nas situações em que a inscrição é feita por um terceiro, diferente das entidades descritas no ponto anterior, deve preencher manualmente o espaço previsto no LPP-01/01, denominado "Acompanhante", com o nome e número de telefone.

7.2.11. Quando o Utente vem acompanhado

Deve perguntar ao Utente se vem acompanhado e, quando tal se verificar, deve identificar o acompanhante da forma descrita no parágrafo anterior.

7.2.12. Quando o motivo da visita do Utente à Urgência resulta de factos geradores de responsabilidade legal ou contratual

Prestar identificação as situações que provocaram a visita do Utente à Urgência, uma vez que a causa dos sintomas de doença que apresenta podem ser imputadas a um terceiro.

Nestas casos (acidentes de viação, acidentes de trabalho, violações, agressões, envenenamento, etc.) é necessário identificar esse terceiro, legal ou contratualmente responsável e registar com exactidão as circunstâncias de facto (tempo, modo e lugar).

Sempre que verificar o envolvimento de terceiros nas circunstâncias que provocaram os sintomas de doença do Utente imprimir o impresso "Relatório de Polícia" (Anexo 6 ao PP-01) e entregar-o ao Polícia que se encontra no S.U., para que o mesmo proceda à recolha de mais informação.

7.3. Pagamento dos Cuidados de Saúde, Taxas Moderadoras e Isenções

O Utente não pode ser privado da prestação de cuidados de saúde, mesmo nas situações em que lhe seja exigível o pagamento do episódio de urgência ou da taxa moderadora e este o não faça.

7.3.1. Pagamento dos cuidados de saúde

No entanto, se o Utente não tiver apresentado o cartão de Utente, ou prova de que o requer, nem com o sistema informático o sistema desde cartão, deve solicitar o pagamento do episódio de urgência na sua totalidade.

Todavia, deve advertir o Utente, que pode cumprir-se o pagamento dos cuidados de saúde, nos 10 dias seguintes à sua intercepção, se apresentar o cartão de Utente ou fizer prova de que o requer. Apesar não é exigível a apresentação do cartão de Utente nos casos de:

Elaborado	Revisão	Aprovado
-----------	---------	----------

LPO-01/02

	Manual de Procedimentos	Página 13 de 34
		Código PP-01
Título: Inscrição de Utentes no Serviço de Urgência		Edição: 01 Data: 01/01/15 Revisão: 00 Data: 06/06/06

a) Crianças recém nascidas até ao fim do prazo legal para efectivação dos respectivos registos (28 dias).

b) Utentes (alcoólicos) abso-pulões por acordo ou Convenção Internacional.

7.3.2. Pagamento das taxas moderadoras e isenções

No caso de Utente ser apresentado Cartão de Utente ou sempre que este registre no sistema informático do sistema desde cartão, procede à cobrança de taxa moderadora, sempre se verificar que o Utente é utente. Para tal, deve verificar e confirmar o tipo de categoria de acordo com a IT-05.

Nos casos de isenção deve ainda bastar no sistema informático o tipo de isenção.

Precede à cobrança das taxas em dívida, caso seja esta a vontade do Utente.

Os Utentes referenciados dos Centros de Saúde e Hospitais Públicos não pagam taxa moderadora de inscrição, desde que se apresentem no Hospital no período de 24 horas a contar da data de referência.

Também os Utentes que se apresentem referenciados com o envelope "Via Azul", estão isentos de pagamento de taxa de inscrição. Nestes casos, deve colar uma cópia da seguinte referenciada no LPP-01/01, e aglutinada a carta de referencição.

Deve informar o Utente das formas de pagamento disponíveis: dinheiro, cartão multibanco e cheque. No caso de não haver traces para dar ao Utente constata-se que poderá ligar-se a uma modalidade igual a prestação de cuidados, juntamente com os demais taxas dos mesmos materiais.

Se o Utente não tiver dinheiro para pagar a taxa moderadora do episódio de urgência, deve ser informado que lhe será entregue a ficha a taxa de dívida, orientando-lhe que poderá efetuar o pagamento das taxas em dívida no prazo de 15 dias, por vale postal, cheque ou pessoalmente no S.U. a qualquer hora do dia.

7.4. Impressão do LPP-01/01

Imprima o LPP-01/01 e o recibo se houver lugar a pagamento.

Carimbo e rubricar o recibo ao Utente.

Retirar o LPP-01/01 da impressora e colar-se na caixa de expediente, para ser levado por um A.A.M. até ao Gabinete de Triagem.

Elaborado	Revisão	Aprovado
-----------	---------	----------

LPO-01/02

	Manual de Procedimentos	Página 13 de 34
		Código PP-01
Título: Inscrição de Utentes no Serviço de Urgência		Edição: 01 Data: 01/01/15 Revisão: 00 Data: 06/06/06

7.5. Encaminhamento do Utente

Encaminhe o Utente para a sala de espera, indique onde é que a mesma se encontra, solicitando-lhe que aguarde a chamada.

7.6. Inscrição Manual

Sempre que o sistema informático não esteja a funcionar deve proceder à inscrição do Utente de forma manual, preenchendo o LPP-01/01 com todos os elementos necessários nos campos obrigatórios da referida ficha.

Logo que possível, deverá introduzir informaticamente os dados que manualmente registou no LPP-01/01. Após este registo informático deverá alterar o dia e hora associado ao sistema para o dia e hora corrente no LPP-01/01, elaborada manualmente. Deverá emitir uma etiqueta de episódio de urgência, colando-a no LPP-01/01, manualmente preenchida.

O registo do pagamento das taxas moderadoras deve também nas circunstâncias descritas no ponto anterior, ser elaborado manualmente. Para o efeito deverá ser utilizado um livro de recibos manuais.

8. Impressos

Neste Procedimento foi criado o seguinte impresso:

LPP-01/01 - Ficha/Bolétim de Admissão;

9. Anexos

Anexo 1 ao PP-01 - Envelope "Via Azul"

Anexo 2 ao PP-01 - Valinha oral de "Urgência Referenciada"

Anexo 3 ao PP-01 - Recibo

Anexo 4 ao PP-01 - Nota de dívida

Anexo 5 ao PP-01 - Carimbo do Hospital de Curry Cabral

Anexo 6 ao PP-01 - Relatório de Polícia

Anexo 7 ao PP-01 - Etiqueta do episódio de urgência

Elaborado	Revisão	Aprovado
-----------	---------	----------

LPO-01/02