PREFEITURA RIO

RioSaúde

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

FLUXO DE VISITAS

RIO DE JANEIRO, 2025

FLUXO DE VISITAS

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVO
3. ABRANGÊNCIA
4. DEFINIÇÕES E SIGLAS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO
   6.1. Atribuições
   6.2. Orientações para visitantes de pacientes em precaução
   6.3. Orientações a visita
   6.4. Indicação de EPI para visitantes
7. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. REFERÊNCIAS
9. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO
10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR
11. ANEXOS
    11.1. Anexo I – Horário da visita
    11.2. Anexo II – Modelos de etiquetas de acompanhantes e visitantes
    11.3. Anexo III – Fluxo dos visitantes

RESUMO DE REVISÕES		
MÊS/ANO	**DESCRIÇÃO**	**PRÓXIMA REVISÃO**
04/2023	Emissão Inicial	05/2029
03	Versão	

APROVAÇÕES				
REVISÃO	**CHEFIA**	**COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS**	**NÚCLEO DE QUALIDADE**	**DIRETORIA**
Flávia Thayná Tapajós Thiago da Silva	Allan Novaes Marcos Aurélio Pinto da Silva	Guilherme Santana	Cristiane Pacheco	Bruno Cesar Sabino de Figueiredo

VERSÃO CORRENTE PARA CONSULTA DISPONÍVEL NA ÁREA PÚBLICA DO SERVIDOR DA RIOSAÚDE. DOCUMENTO IMPRESSO EM 06/06/25

1. INTRODUÇÃO

Em serviços de urgência e emergência, o número de pacientes que passam pelo local é muito grande e constante (alta rotatividade). Junto com esses pacientes estão seus familiares, que, por vezes, encontram-se extremamente ansiosos, em sofrimento emocional, repletos de dúvidas acerca da condição de saúde de seu ente querido, necessitando de informações precisas, uma vez que se presume estar numa situação crítica, especialmente quando se trata de atendimento emergencial em sala de trauma.

Todo paciente, de acordo com a PORTARIA Nº 1.820, DE 13 DE AGOSTO DE 2009, ART. 4º tem "VII - o direito à visita diária não inferior a duas horas, preferencialmente aberta em todas as unidades de internação, ressalvadas as situações técnicas não indicadas; (..)".

2. OBJETIVO

Padronizar e orientar o fluxo de atendimento da equipe multidisciplinar acerca das visitas, com finalidade de garantir o direito dos pacientes e de seus familiares/ou responsáveis.

3. ABRANGÊNCIA

Unidades geridas pela RioSaúde.

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

4.1. Definições

Não se aplica.

4.2. Siglas

CER - Coordenação de Emergência Regional

EPI – Equipamento de Proteção Individual

SUS - Sistema Único de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

5. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSABILIDADE
5.1. Implementar o horário de visitas padrão na unidade.	**Gerência Local e Coordenações**
5.2. Cadastro dos visitantes e entrega das etiquetas.	**Recepção**
5.3. Anamnese dos visitantes nas respectivas salas (amarela e vermelha).	**Assistente Social**
5.4. Observar o uso da etiqueta de visitante e etiquetas de identificação em todos os espaços de circulação autorizada e impedir a circulação nos espaços não autorizados.	**Administrativo**
5.5. Orientações sobre a rotina da unidade.	**Assistente Social**
5.6. Orientações sobre encaminhamentos para redes socioassistenciais e intersetorial.	**Assistente Social**
5.7. Recepcionar e encaminhar o visitante até o leito.	**Enfermagem/Médico**
5.8. Acompanhar as visitas nas salas internas (amarela/vermelha) com a finalidade de garantir a segurança, privacidade e proteção das informações e imagens do paciente.	**Enfermagem**

5.9. Solicitar liberação para início da visita.	**Administrativo**
5.10. Autorizar o início das visitas.	**Equipe de Enfermagem e Médica**
5.11. Acompanhar as visitas até as salas de internação.	**Administrativo**
5.12. Retirar etiqueta dos visitantes no momento de saída da unidade e entregar para a Recepção.	**Administrativo**

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1. Atribuições

6.1.1. A equipe de Serviço Social deve:

- Realizar anamnese dos visitantes e registrar informações em prontuário eletrônico;
- Acompanhar o horário de visita;
- Realizar as vistas nos leitos munido de Ficha Social, anotar nesta os aspectos (socioeconômicos e culturais) e orientar/encaminhar caso necessário;
- Prestar orientações sobre a rotina da unidade e direitos contidos nas legislações vigentes;
- Orientação social aos pacientes, familiares, responsáveis e acompanhantes;
- Identificar “casos sociais” que necessitem de intervenção intersetorial/multidisciplinar.

6.1.2. A equipe administrativa deve:

- Cadastro dos visitantes e entrega das etiquetas.
- Colocar etiqueta no visitante;
- Informar aos visitantes que caso haja alguma intercorrência, o horário de visita pode ser alterado;
- Certificar-se de que há apenas um visitante por paciente. Caso contrário, informar que só é permitida a permanência de um visitante e cancelar o registro no sistema, além de retirar a etiqueta;
- Orientar o visitante sobre como acessar as salas, seguindo a sinalização visual;

- Entregar cartilha informativa, quando disponível.
- Retirar etiqueta dos visitantes no momento de saída da unidade e entregar para a Recepção.
- Observar se todos os visitantes possuem etiqueta de identificação;

6.1.3. A enfermagem deve:

- Recepcionar a visita e orientar sobre a lavagem das mãos antes e após a visita, além da restrição de irem no leito de outro paciente;
- Certificar-se de que há apenas uma visita por paciente. Caso contrário, informar que só é permitida a permanência de um visitante e comunicar ao POSSO AJUDAR que irá acompanhar o paciente até a saída da unidade.

6.2. Orientações para visitantes de pacientes em precaução

- A equipe da unidade deve orientar visitantes quanto às ações que visem a prevenção e o controle de infecções;
- Orientar a higiene das mãos antes e após contato com o paciente;
- A visita é restrita aos horários do serviço, orientando apenas um visitante por vez;
- Evitar o uso de anéis, pulseiras e relógios;
- Máscaras deverão ser disponibilizadas pela unidade para os visitantes, conforme item 6.4.

6.3. Orientações a visita

- Apoie emocionalmente o paciente, transmitindo tranquilidade e segurança;
- Ensine como utilizar os EPI’s necessários;
- Higienize as mãos antes e após entrar em contato com o paciente;
- Não trazer alimentos para o paciente nem se alimentar dentro da enfermaria;
- Não mexer nos equipamentos e aparelhos nem administrar medicamentos para o paciente;
- Acionar a equipe de enfermagem em casos de dúvidas;
- Não deixar objetos pessoais com o paciente;
- Para evitar infecções, manter a higiene e não se sentar ou se deitar no leito do paciente;
- É permitido o rodízio de até no máximo duas pessoas por paciente, nas salas amarela e vermelha;

- Será garantido à criança e ao adolescente o direito de visitação à mãe ou ao pai internados em instituição de saúde, nos termos das normas regulamentadoras;
- Fica garantido não apenas um método inclusivo de cuidado ao paciente, mas também a redução dos impactos no desenvolvimento das crianças e adolescentes, que sofrem com a ausência prolongada de seus responsáveis. Para liberar a entrada dos menores, será necessário que as equipes multiprofissionais façam o devido acolhimento de acordo com cada caso, além de seguir procedimentos para evitar infecções hospitalares.
- A visitação será realizada com base em critérios clínicos que serão definidos, com a equipe multiprofissional em regulamento. No entanto, o ingresso do visitante poderá ser vetado em alguns casos, como:
    - Recusa do paciente em receber a visita;
    - Presença de um paciente ou visitante com doença infecto transmissível;
    - Presença de um paciente ou visitante com deficiência do sistema imunológico;
    - Intercorrência com pacientes nas salas internas;
    - Visitantes com o comportamento incompatível com a tranquilidade, segurança e higiene do local de internação;
    - Contraindicação médica devidamente fundamentada, registrada no prontuário do paciente.

6.4. Indicação de EPI para visitantes

Patologia	EPI para visitante	Doenças
Doenças Transmitidas por Gotícula	Usar máscara cirúrgica	Caxumba, Rubéola, Coqueluche, Influenza, Meningite, COVID 19.
Doenças Transmitidas por Aerossol	Usar máscara N95/PFF2	Sarampo, Tuberculose Laríngea ou Pulmonar, Herpes Zoster, COVID 19 (em uso de dispositivo ventilatório) e Varicela.

7. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não se aplica.

8. REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.820, de 13 de Agosto de 2009. **Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde.** Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html. Acesso em
- BRASIL, Lei 8080, 19 de Setembro de 1990. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: abr. 2025.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS.** 4. ed. 4. reimp. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus/rede-humanizasus/humanizasus_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf. Acesso em: abr. 2025.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA. Resolução N°7 - 24 de Fevereiro de 2010. **Dispõe sobre os direitos e requisitos mínimos para funcionamento de Unidades de Terapia Intensiva e dá providências**. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2010/res0007_24_02_2010.html. Acesso em: 23 Abr. 2023.
- BRASIL, Lei 14.950/2024. **Altera a Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), para dispor sobre o direito da criança e do adolescente de visitação à mãe ou ao pai internados em instituição de saúde**. Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.950-de-2-de-agosto-de-2024-576299101. Acesso em: abr. 2025.
- Bossato, H.R., et al. **O acolhimento de familiares no serviço de emergência: contribuições a partir da política nacional de humanização**. Revista de Enfermagem UFPE on line. Recife, v. 4, n. 1, p. 430–439, 2009. DOI: 10.5205/reuol.788-5733-1-LE.0401201056. Disponível em:

https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/revistaenfermagem/article/view/6166. Acesso em: abr. 2025.

- RIO DE JANEIRO. Lei n° 8.147, de 6 de novembro de 2023. **Dispõe sobre o exercício do direito à visitação aos pacientes internados nos estabelecimentos de saúde públicos municipais e dá outras providências**. Rio de Janeiro: Câmara Municipal. Disponível em: https://aplicnt.camara.rj.gov.br/APL/Legislativos/contlei.nsf/2bfb123e878bca728325808a0067ae74/5ba7c10de882578e03258a60004dca3e?OpenDocument. Acesso em: abr. 2025.
- **BRASIL. Ministério da Saúde.** Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009. Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, n. 155, p. 61-62, 14 ago. 2009.

9. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO

Tipo Documental	Código de Classificação	Série Documental	Classificação de Acesso	Prazo de Guarda		Destinação
				Arquivo Corrente	Arquivo Intermediário	
Folha de assentamento evolutivo da equipe multidisciplinar (SUPORTE DIGITAL; INTEGRA)	18.01.01.001	Prontuário do paciente	Restrito	A vigência esgota-se com o último registro	20 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)
Ficha Social (INTEGRA)	18.01.01.011	Expediente de material técnico da assistência social	Restrito	A vigência esgota-se com o último registro	5 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)
Cadastro de visitantes	18.01.02.010	Registro de cadastro e controle de visitantes e acompanhantes	Restrito	A vigência esgota-se com o encerramento de livro próprio, ou, caso seja feito em planilha, ao final de cada ano	5 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)

10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR

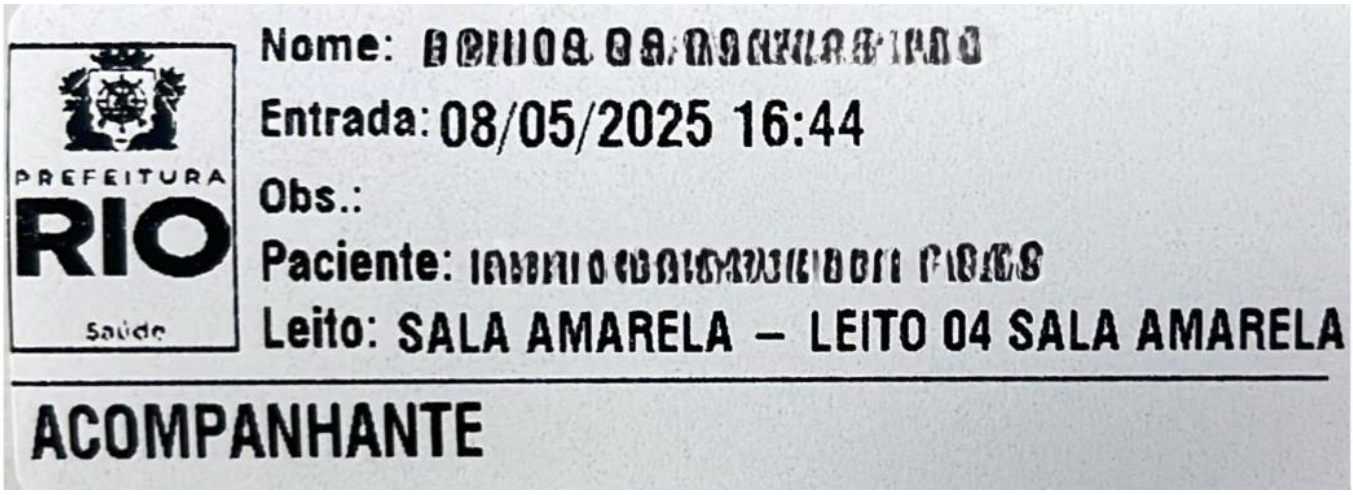
Versão	Alteração	Data	Elaboração/Revisão	Validação	Aprovação
00	Emissão inicial	31/01/2023	Flávia Thayná Tapajós Virginia Ponte Rafael Alvim	Allan Novaes Alessandréa Lopes Andrea Garcia	Daniel da Mata
01	Item 7 – Responsabilidades (Item 7.4; 7.11; 7.12)	27/04/2023	Flávia Thayná Tapajós Virginia Ponte Rafael Alvim	Allan Novaes Alessandréa Lopes Andrea Garcia	Daniel da Mata
02	Item 8.1.5. Orientação a visita.	12/06/2023	Flávia Thayná Tapajós Virginia Ponte Rafael Alvim	Allan Novaes Alessandréa Lopes Andrea Garcia	Daniel da Mata
03	- Inclusão da Lei 14.950/2024. - Item 1; Itens 5.4/11/12 Item 6.1.4/5 Item 11.1/2 - Inclusão do anexo 2: Modelos de etiquetas de acompanhantes e visitatantes	07/05/2025	Flávia Thayná Tapajós Thiago Silva	Allan Novaes Marcos Aurélio Pinto da Silva	Bruno Cesar Sabino de Figueiredo

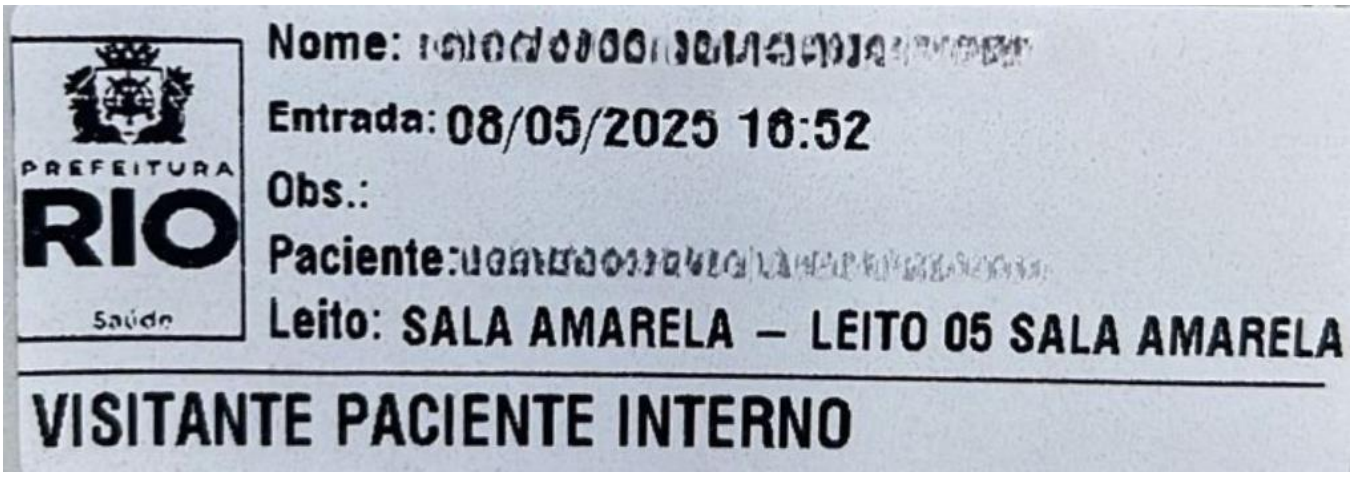
11. ANEXOS

11.1. Anexo I - Horário da visita

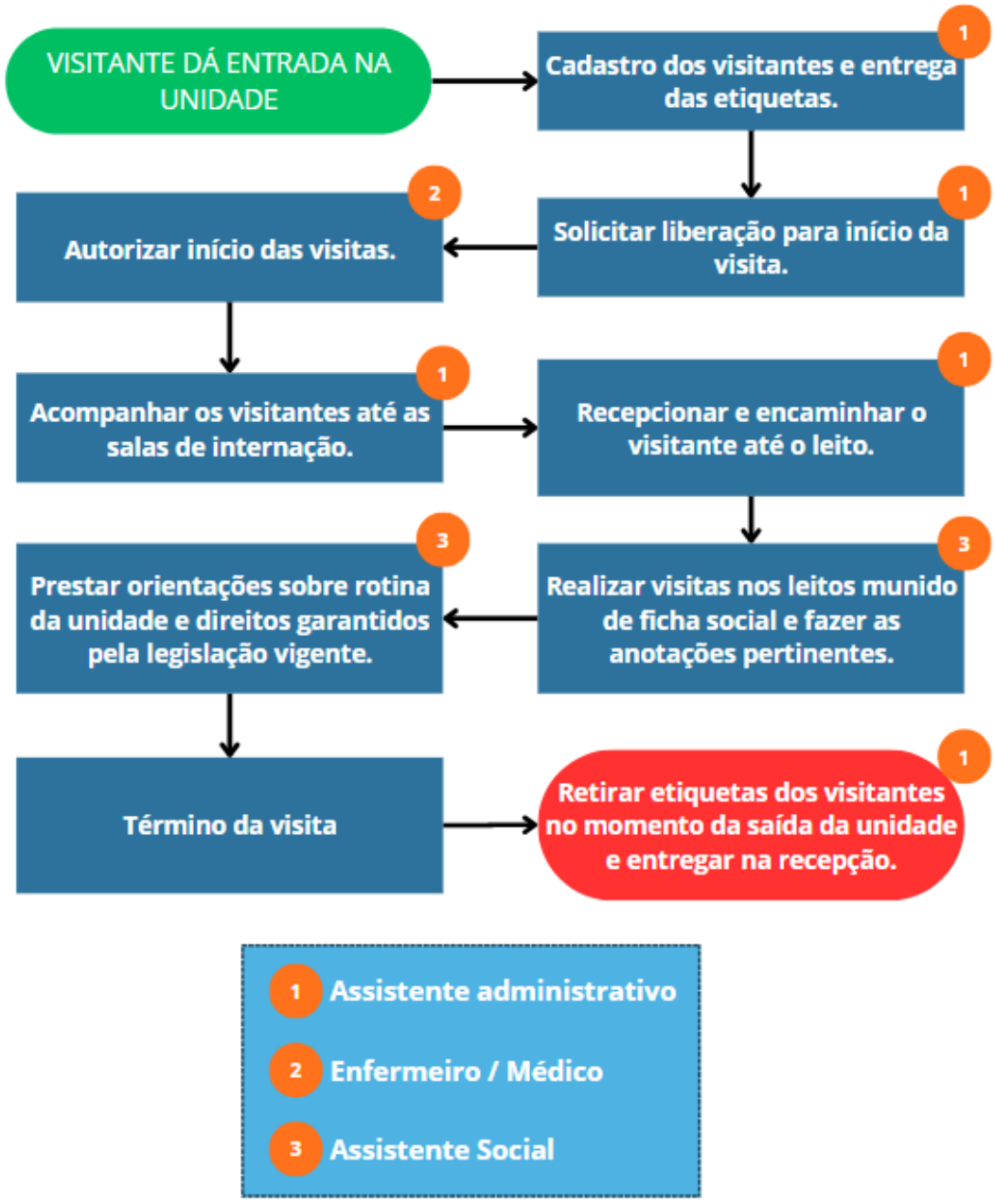
Horário da visita
- Horário do acolhimento – 13:30h
<Início do horário da visita: 14:00h>
Sala Amarela e Isolamento – Tempo de permanência – 1:30h
Sala Vermelha – Tempo de permanência – 30 min

11.2. Anexo II – Modelos de etiquetas de acompanhantes e visitantes





11.3. Anexo III – Fluxo dos visitantes

PREFEITURA RIO | RioSaúde

Fluxograma de visita