



RioSaúde

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

FLUXO DE VISITANTES

RIO DE JANEIRO, 2025

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	2/15

FLUXO DE VISITANTES

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVO
3. ABRANGÊNCIA
4. DEFINIÇÕES E SIGLAS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO
 - 6.1. Das disposições gerais
 - 6.2. Atribuições
 - 6.3. Orientações para visitantes de pacientes em precaução
 - 6.4. Orientações aos visitantes
 - 6.5. 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 de entrada e saída dos visitantes
 - 11.1. Anexo II – Modelos de etiquetas de acompanhantes e visitantes
 - 11.2. Anexo III – Fluxo de passagem dos visitantes

RESUMO DE REVISÕES		
MÊS/ANO	DESCRÍÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
04/2023	Emissão Inicial	
04	Versão	12/2029

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

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	3/15

FLUXO DE VISITANTES

1. INTRODUÇÃO

A integração da família aos horários de visita é fundamental para reduzir os impactos emocionais da internação nas unidades de urgência e emergência, contribuindo tanto para o acolhimento dos familiares quanto para a recuperação clínica dos pacientes. Nesse contexto, a flexibilização dos horários e do número de visitantes nas unidades de urgência e emergência mostra-se uma estratégia eficaz de humanização do cuidado (Nogueira *et al* ,2025)

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; (...)”.

De acordo com as Leis Brasileiras é importante sinalizar que os visitantes são de livre escolha do paciente e este pode ser um parente, amigo ou cuidador. Caso o paciente seja menor de idade é determinado que este acompanhamento seja realizado pelos pais ou responsáveis. É importante que o visitante seja pessoa maior de idade e civilmente capaz.

2. OBJETIVO

Padronizar e orientar o fluxo de atendimento da equipe multidisciplinar no que se refere às visitas, com o objetivo de assegurar os direitos dos pacientes e de seus familiares ou responsáveis, bem como promover o acolhimento, o cuidado humanizado e o bem-estar dos mesmos.

3. ABRANGÊNCIA

CER Barra e Unidades de Pronto Atendimento geridas pela RioSaúde.

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

4.1. Definições

Comunicação médica - Momento assistencial padronizado, realizado diariamente entre 14h e 15h, destinado à conversa do médico responsável com familiares e/ou acompanhantes dos pacientes internados, com a finalidade de informar, de forma clara e objetiva, o quadro clínico, a evolução nas últimas 24 horas, as

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	4/15

FLUXO DE VISITANTES

condutas realizadas e o plano assistencial previsto, promovendo alinhamento de informações, humanização do cuidado e segurança do paciente.

Visitante – Considera-se visitante a pessoa autorizada a permanecer junto ao paciente internado nas unidades da RioSaúde exclusivamente durante o período destinado à visita, compreendido entre 14h e 22h, com finalidade de contato social, apoio emocional e recebimento de informações, quando pertinente.

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. Padronizar o horário de entrada e saída dos visitantes na unidade.	Gerência Local e Coordenações
5.2. Cadastro dos visitantes e entrega das etiquetas.	Recepção
5.3. Entrevista social.	Assistente Social
5.4. Observar o uso da etiqueta de identificação de visitante em todos os espaços de circulação autorizada e impedir a circulação nos espaços não autorizados.	Equipe multidisciplinar

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	5/15

FLUXO DE VISITANTES

5.5. Orientações sobre a rotina da unidade até as 19h. Após esse horário, fica a cargo da equipe assistencial e/ou da equipe administrativa.	Assistente Social
5.6. Orientações sobre encaminhamentos para redes socioassistenciais e intersetorial.	Assistente Social
5.7. Repcionar e encaminhar os visitantes até o leito.	Enfermagem/Médico
5.8. Acompanhar os visitantes nas salas internas (amarela/vermelha) com a finalidade de garantir a segurança, privacidade e proteção das informações e imagens do paciente.	Enfermagem e equipe médica
5.9. Solicitar liberação para início da visita.	Administrativo
5.10. Autorizar a entrada dos visitantes.	Equipe de Enfermagem e Médica
5.11. Acompanhar os visitantes até as salas de internação.	Administrativo
5.12. Retirar etiqueta dos visitantes no momento de saída da unidade e entregar para a Recepção.	Agente de portaria

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	6/15

FLUXO DE VISITANTES

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1. Das disposições gerais

- Cada paciente tem direito à presença de um visitante por vez durante o horário de visita. É permitido o revezamento entre visitantes, não sendo autorizada a permanência simultânea de mais de uma pessoa, exceto em situações específicas, como visitantes idosos, com dificuldade de locomoção ou com debilidade intelectual, mediante avaliação da equipe responsável.
- O início da visita será às 14h, sendo realizada com base em critérios clínicos que serão definidos, com a equipe multiprofissional.
- O ingresso do visitante poderá ser **vetado de forma temporária** em alguns casos, **podendo ser reavaliado posteriormente** pela equipe:
 - ✓ Recusa do paciente em receber visitante;
 - ✓ Presença de um paciente ou visitante com doença infecto transmissível;
 - ✓ Presença de um paciente ou visitante com deficiência do sistema imunológico;
 - ✓ Intercorrência com pacientes;
 - ✓ Visitantes com o comportamento incompatível com a tranquilidade, segurança e higiene do local de internação;
 - ✓ Contraindicação médica devidamente fundamentada, registrada no prontuário do paciente.

6.1.1. Do revezamento entre visitantes

O revezamento entre visitantes será permitido da seguinte forma:

- O visitante que está com o paciente deverá ir à recepção para devolução da etiqueta de identificação e, o próximo visitante, a partir deste momento, dará entrada na recepção para realizar o cadastramento e receber a etiqueta de identificação, sendo de responsabilidade dos visitantes a comunicação entre os mesmos referente à troca.

6.1.2. Normas e regras

- Não será permitida a circulação do visitante pelas dependências da unidade;
- Todos os visitantes devem seguir as orientações dos profissionais de saúde no que tange o cuidado e a segurança do paciente e dos profissionais;

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	7/15

FLUXO DE VISITANTES

- A manipulação de dispositivos e equipamentos (sondas, soros, drenos, monitor, respirador, bombas de infusão) só deve ocorrer pelo profissional assistencial que assiste o paciente;
- Realizar a higienização das mãos antes e depois do contato com o paciente;
- Não usar o leito do paciente como apoio para alimentos, bolsas e outros objetos;
- É proibido oferecer alimentos e medicamentos ao paciente;
- Não é permitida a entrada de flores (naturais ou artificiais) e outros objetos;
- As unidades não oferecem enxoval para visitantes;
- É proibido realizar gravações e recortes fotográficos nas áreas assistenciais.

6.2. Atribuições

6.2.1. Equipe de gestão

- Designar um agente administrativo como responsável do fluxo de visitantes;
- Dar suporte ao agente administrativo responsável pelo fluxo de visitantes para casos de recusa de saída de visitantes.

6.2.2. A equipe de Serviço Social deve:

- Realizar entrevista social dos visitantes e registrar informações em prontuário eletrônico;
- Acompanhar o horário de visitação até às 19h;
- Realizar as visitas nos leitos e anotar, de maneira detalhada, os aspectos socioeconômicos, culturais e sociais dos pacientes e de familiares/rede de apoio, bem como encaminhar e orientar sobre os direitos sociais, caso necessário. Prestar orientações sobre a rotina da unidade e direitos contidos nas legislações vigentes;
- Orientação social aos pacientes, familiares e responsáveis;
- Identificar “casos sociais” que necessitem de intervenção intersetorial/multidisciplinar;
- Certificar-se de que há apenas um visitante por paciente. Caso contrário, informar que só é permitida a permanência de um visitante.

6.2.3. A equipe de agente de portaria deve:

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

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	8/15
FLUXO DE VISITANTES			

6.2.4. 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 de forma simultânea. Caso contrário, informar que só é permitida a permanência de um visitante e comunicar ao POSSO AJUDAR e ou agente de portaria, que irá acompanhar o mesmo até a saída da unidade.

6.2.5. A equipe médica deve:

- Realizar a comunicação médica com familiares, visitantes e pacientes, das 14 às 15 horas;
- Excepcionalmente o médico da unidade poderá realizar a comunicação médica fora do horário previsto, conforme necessidade;
- Certificar-se de que há apenas um visitante por paciente. Caso contrário, informar que só é permitida a permanência de um visitante.

6.2.6. A equipe da recepção deve:

- Realizar o cadastro dos visitantes e entrega das etiquetas;
- Colocar etiqueta de identificação nos visitantes;
- Orientar o visitante sobre como acessar as salas, seguindo a sinalização visual;
- Entregar cartilha informativa, quando disponível;
- Informar aos visitantes que caso haja alguma intercorrência, o horário de visita pode ser alterado ou que a saída deles será necessária para a realização de algum atendimento ao paciente.

6.2.7. O agente administrativo designado pela gestão da unidade como responsável pelo fluxo de visitantes, deve:

- Certificar-se de que há apenas um visitante por paciente. Caso contrário, informar que só é permitida a permanência de um visitante;
- Informar aos visitantes que caso haja alguma intercorrência, o horário de visita pode ser alterado ou que a saída deles será necessária para a realização de algum atendimento ao paciente;

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	9/15

FLUXO DE VISITANTES

- Entregar cartilha informativa, quando disponível;
- Comunicar ao visitante o encerramento do horário de visita;
- Comunicar a gestão local caso o visitante se recuse a se retirar após o término da visita.

6.3. 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 6.5.

6.4. Orientações aos visitantes

- Apoie emocionalmente o paciente, transmitindo tranquilidade e segurança;
- 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;
- 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.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	10/15

FLUXO DE VISITANTES

6.5. 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. reimpr. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: VERSÃO CORRENTE PARA CONSULTA DISPONÍVEL NA ÁREA PÚBLICA DOS SERVIDORES DA SAÚDE. DOCUMENTO IMPRESSO EM 07/01/26

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	11/15

FLUXO DE VISITANTES

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 nº 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.
- Estatuto da Pessoa com Deficiência - LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência.
- Estatuto do Idoso – Lei nº 14.423 – Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências.
- Nogueira, M. G. R., Batista, G. da C., Almeida Junior, P. C. de, Westin, Úrsula M., Garbuio, D. C., & Lino, R. L. B. (2025). Construção e validação de um protocolo de visita estendida para unidade de terapia intensiva adulto. *CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES*, 18(5), e17680. <https://doi.org/10.55905/revconv.18n.5-105>
- 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*, Brasília, DF, 14 ago. 2009. Disponível em:

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	12/15
FLUXO DE VISITANTES			

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html. Acesso em: dez.2025.

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)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	13/15

FLUXO DE VISITANTES

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 visitantes	07/05/2025	Flávia Thayná Tapajós Thiago Silva	Allan Novaes Marcos Aurélio Pinto da Silva	Bruno Cesar Sabino de Figueiredo
04	- Inclusão de novas referências bibliográficas; - Mudança de horário da visitação; - Alteração no fluxograma de visitação; - Alteração nas atribuições do serviço social - Inclusão de definições	23/12/2025	Flávia Thayná Tapajós Thais Leôncio Thiago Silva	Allan Novaes Marcos Aurélio Pinto da Silva	Bruno Sabino

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	14/15

FLUXO DE VISITANTES

11. ANEXOS

11.1. Anexo I - Horário de entrada e saída dos visitantes

Horário da visita

- Horário do acolhimento – 13:30h
<Início do horário da visita: 14:00h>
<Término do horário da visita: 22:00h>

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


PREFEITURA
RIO
Saúde

Nome: ~~BRUNO & GABRIELA RIOS~~
Entrada: ~~08/05/2025 16:44~~
Obs.:
Paciente: ~~BRUNO & GABRIELA RIOS~~
Leito: ~~SALA AMARELA – LEITO 04 SALA AMARELA~~

ACOMPANHANTE


PREFEITURA
RIO
Saúde

Nome: ~~BRUNO & GABRIELA RIOS~~
Entrada: ~~08/05/2025 16:52~~
Obs.:
Paciente: ~~BRUNO & GABRIELA RIOS~~
Leito: ~~SALA AMARELA – LEITO 05 SALA AMARELA~~

VISITANTE PACIENTE INTERNO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.012	12/2025	12/2029	15/15

FLUXO DE VISITANTES

11.3. Anexo III – Fluxo de passagem dos visitantes

Fluxograma de visitas

