



RioSaúde

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

**ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS
COMUNICADORES NA
CENTRAL SAÚDE**

RIO DE JANEIRO, 2026

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.CS.001	07/2026	07/2030	2/13

ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL SAÚDE

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVOS
3. ABRANGÊNCIA
4. DEFINIÇÕES E SIGLAS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO
 - 6.1. Atribuições
 - 6.2 Exigências
7. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS
 - 7.1. Ronda de Enfermagem – Central Saúde
8. REFERÊNCIAS
9. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO
10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR
11. ANEXOS
 - 11.1 Anexo I - Sistema de Prontuário Eletrônico – TIMED
 - 11.2 Anexo II - Fluxo – Enfermeiro Comunicador

RESUMO DE REVISÕES		
MÊS/ANO	DESCRIÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
08/2023	Emissão Inicial	07/2030
01	Versão	

APROVAÇÕES				
REVISÃO	CHEFIA	COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS	NÚCLEO DE QUALIDADE	PRESIDÊNCIA
Gisele Sobreira	Alessandréa Lopes	Guilherme Santana	Cristiane Pacheco	Roberto Rangel

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.CS.001	07/2026	07/2030	3/13
ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL SAÚDE			

1. INTRODUÇÃO

A RioSaúde investe em projetos que priorizam o cuidado centrado nos pacientes e de suas famílias, com o objetivo de cada vez mais engajar a segurança no cuidado e melhorar a experiência dos pacientes.

A Central Saúde é um projeto especial da RioSaúde destinado a promover comunicação ativa entre as equipes assistenciais e os familiares dos pacientes internados ou em observação nas unidades de pronto atendimento sob sua gestão. O serviço visa fortalecer o cuidado centrado na pessoa, promover acolhimento, garantir comunicação segura, qualificar a experiência do paciente e da família e apoiar o processo assistencial, respeitando os princípios da humanização, da ética profissional e da confidencialidade das informações através da atualização dos quadros clínicos dos pacientes diariamente.

2. OBJETIVOS

- Realizar uma comunicação efetiva e segura da instituição com os familiares de pacientes internados em unidades geridas pela RioSaúde, na jornada de trabalho de 12 horas, através de ligações telefônicas, viabilizando a comunicação entre as unidades de saúde e a família.
- Contribuir com o cuidado humanizado realizando o esclarecimento de dúvidas, informações sobre o quadro clínico do paciente, fornecendo orientações quanto a rotina da unidade, convocando para assinatura de termos de consentimento, e quaisquer necessidades que emergirem dentro do processo de cuidado.
- Estabelecer um vínculo entre o paciente, seus familiares e os profissionais que atuam na instituição através de visita diária ao leito do paciente e levantamento de suas necessidades visando a melhor experiência em sua jornada em nossas unidades.

3. ABRANGÊNCIA

Hospital Municipal Ronaldo Gazolla, Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e Coordenação de Emergência Regional (CER) geridos pela RioSaúde.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.CS.001	07/2026	07/2030	4/13

ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL SAÚDE

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

4.1. Definições

Não se aplica.

4.2. Siglas

BAM – Boletim de Atendimento Médico

CER – Coordenação de Emergência Regional

CM – Clínica Médica

CTI – Centro de Terapia Intensiva

HMRG - Hospital Municipal Ronaldo Gazolla

NPS - NET PROMOTER SCORE

NR – Norma Regulamentadora

POP - Procedimento Operacional Padrão

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

UTI – Unidade de Tratamento Intensivo

5. RESPONSABILIDADES

Enfermeiros Comunicadores.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.CS.001	07/2026	07/2030	5/13
ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL SAÚDE			

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1. Atribuições

- Assumir plantão no horário e devidamente uniformizado, respeitando as normas institucionais e NR 32;
- Realizar abertura diária do livro de ordens e ocorrência do setor com letra legível;
- Registrar em livro de ordens e ocorrências falhas de sistema de prontuário eletrônico com tempo de duração acima de 5 minutos, no decorrer do plantão;
- Verificar pendências listadas pelo plantão anterior e checar demandas sinalizadas pelo canal receptivo;
- Imprimir o censo diário (Figura 1) identificando os pacientes elegíveis e quais famílias serão contempladas com a ligação;
- Realizar abertura do livro de ordens e ocorrência do setor da Central Saúde com registro de dimensionamento de equipe e material permanente de setor;
- A equipe de enfermagem se divide de acordo com o dimensionamento do censo do dia (Figura 1), de acordo com o quantitativo de pacientes internados;
- Realizar a visita sistematizada (atentando para os pontos listados no roteiro do FORM I – Ronda de Enfermagem – Central Saúde de 100% dos leitos) dos pacientes internados na unidade de pronto atendimento - UPA (sala vermelha, amarela adulto e pediátrica, e isolamentos) e nas unidades hospitalares (CTI/ CM/ UTI / Clínica Cirúrgica e Pediatria) e contato com as equipes assistenciais;
- Participar do round multiprofissional, para verificar atualização de quadro e possíveis pendências que possam impactar no tempo de permanência do paciente.
- Realizar contato telefônico diário com o familiar autorizado, fornecendo informações atualizadas acerca da evolução clínica do paciente, conforme informações registradas em prontuário e confirmadas junto à equipe assistencial.
- Realizar análise diária das evoluções médicas (Figura 5) nos prontuários;
- Realizar ligação ao familiar cadastrado, confirmando o nome completo do paciente, data de nascimento e nome do familiar para informações pertinentes ao paciente de forma clara, efetiva, humanizada, respeitando as leis de proteção de dados, visando a segurança do paciente, se atentar:

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.CS.001	07/2026	07/2030	6/13
ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL SAÚDE			

- Confirmar identidade do familiar;
 - Confirmar autorização em prontuário;
 - Não fornecer diagnóstico novo;
 - Não comunicar óbito;
 - Não comunicar decisões médicas;
 - Esclarecer dúvidas específicas com o médico assistente.
-
- Realizar registro eletrônico com qualidade no Sistema Integrado TIMED (Figura 3) ou sistema próprio da unidade com as informações repassadas ao familiar, sempre registrando o nome e grau de parentesco da pessoa que recebeu as informações;
 - Registrar ligações realizadas e tentativas sem sucesso em suas respectivas abas (Figuras 3 e 4);
 - Realizar nova ronda com visita aos leitos para verificar pendência de evoluções médicas caso seja necessário;
 - Atuar como facilitador da comunicação entre equipe assistencial e familiares durante o horário de visita na UPA, no CER e no HMRG, promovendo acolhimento e esclarecendo dúvidas relativas às rotinas institucionais.
 - Registrar em livro de ordens e ocorrências qualquer intercorrência que ocorra no decorrer do plantão;
 - Realizar fechamento do livro de ordens e ocorrências ao término do plantão com assinatura e carimbo;
 - Identificar fatores que possam impactar negativamente a experiência do paciente e comunicar à liderança da unidade para avaliação.
 - Auxiliar, quando possível, no monitoramento do tempo médio de espera entre a classificação de risco e o atendimento médico dentro do máximo tolerado para cada faixa de risco, e sinalizar ao gerente da unidade os possíveis gargalos contribuindo na melhoria da jornada do paciente;
 - Auxiliar na Identificação de pendências que impactem na liberação dos pacientes (demora no retorno da consulta médica após realização de exames e uso de medicamentos) sinalizando para o profissional de referência;
 - Propor ações de melhoria para a unidade de sua lotação que possam impactar positivamente na experiência do paciente e familiares;

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.CS.001	07/2026	07/2030	7/13
ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL SAÚDE			

- Contribuir para melhorar a jornada do paciente através da escuta ativa de suas necessidades e expectativas e interlocução com família e equipe assistencial.
- Contribuir com o NPS, ou seja, pesquisa de satisfação das unidades, através da busca ativa dos pacientes em alta hospitalar e aplicação do instrumento.
- Participar através de sua rotina diária do alcance da meta de 70% da comunicação familiar efetiva, ou seja, com êxito, do indicador 7.1 do contrato de gestão pactuado com a Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro.

6.2. Exigências

- Treinamento obrigatório da Central Saúde;
- Conhecimento dos sistemas eletrônicos;
- Conhecimento da LGPD;
- Comunicação Não Violenta;
- Código de Ética;
- Uso de crachá e uniforme;
- Registro obrigatório em prontuário.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.CS.001	07/2026	07/2030	8/13
ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL SAÚDE			

7. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS

7.1. Ronda de Enfermagem – Central Saúde

DATA:		UNIDADE:		RONDA DE ENFERMAGEM - CENTRAL SAÚDE							
DADOS DO PACIENTE		NÍVEL DE CONSCIÊNCIA	VENTILAÇÃO	DIETA	ELIMINAÇÕES	LESÕES POR PRESSÃO	TERMOS	OBSERVAÇÕES:			
LEITO:	NOME:	() ORIENTADO	() ORIENTADO	() VO	() ESPONTÂNEA	() SIM	() SIM	EXAMES PENDENTES: () SIM () NÃO QUAIS:			
AMINAS:	() SIM () NÃO VALORES:	() ALGO ORIENTADO	() ALGO ORIENTADO	() GTT	() FRALDA	() NÃO	() NÃO				
ATE:	() SIM () NÃO	() DESORIENTADO	() DESORIENTADO	() MPF	() CVD	FEBRIL NAS 24H?	() SIM () NÃO				
DIALÍTICO:	() SIM () NÃO	() SONOLENTO	() SONOLENTO	() SNE	() COLOSTOMIA						
DEAMBULA:	() SIM () NÃO	() SEDADO	() SEDADO	() JT	() LEOSTOMIA						
		INTERAGINDO?	() SEDADO	() ZERO							
DADOS DO PACIENTE		NÍVEL DE CONSCIÊNCIA	VENTILAÇÃO	DIETA	ELIMINAÇÕES	LESÕES POR PRESSÃO	TERMOS	OBSERVAÇÕES:			
LEITO:	NOME:	() ORIENTADO	() ORIENTADO	() VO	() ESPONTÂNEA	() SIM	() SIM	EXAMES PENDENTES: () SIM () NÃO QUAIS:			
AMINAS:	() SIM () NÃO VALORES:	() ALGO ORIENTADO	() ALGO ORIENTADO	() GTT	() FRALDA	() NÃO	() NÃO				
ATE:	() SIM () NÃO	() DESORIENTADO	() DESORIENTADO	() MPF	() CVD	FEBRIL NAS 24H?	() SIM () NÃO				
DIALÍTICO:	() SIM () NÃO	() SONOLENTO	() SONOLENTO	() SNE	() COLOSTOMIA						
DEAMBULA:	() SIM () NÃO	() SEDADO	() SEDADO	() JT	() LEOSTOMIA						
		INTERAGINDO?	() SEDADO	() ZERO							
DADOS DO PACIENTE		NÍVEL DE CONSCIÊNCIA	VENTILAÇÃO	DIETA	ELIMINAÇÕES	LESÕES POR PRESSÃO	TERMOS	OBSERVAÇÕES:			
LEITO:	NOME:	() ORIENTADO	() ORIENTADO	() VO	() ESPONTÂNEA	() SIM	() SIM	EXAMES PENDENTES: () SIM () NÃO QUAIS:			
AMINAS:	() SIM () NÃO VALORES:	() ALGO ORIENTADO	() ALGO ORIENTADO	() GTT	() FRALDA	() NÃO	() NÃO				
ATE:	() SIM () NÃO	() DESORIENTADO	() DESORIENTADO	() MPF	() CVD	FEBRIL NAS 24H?	() SIM () NÃO				
DIALÍTICO:	() SIM () NÃO	() SONOLENTO	() SONOLENTO	() SNE	() COLOSTOMIA						
DEAMBULA:	() SIM () NÃO	() SEDADO	() SEDADO	() JT	() LEOSTOMIA						
		INTERAGINDO?	() SEDADO	() ZERO							
DADOS DO PACIENTE		NÍVEL DE CONSCIÊNCIA	VENTILAÇÃO	DIETA	ELIMINAÇÕES	LESÕES POR PRESSÃO	TERMOS	OBSERVAÇÕES:			
LEITO:	NOME:	() ORIENTADO	() ORIENTADO	() VO	() ESPONTÂNEA	() SIM	() SIM	EXAMES PENDENTES: () SIM () NÃO QUAIS:			
AMINAS:	() SIM () NÃO VALORES:	() ALGO ORIENTADO	() ALGO ORIENTADO	() GTT	() FRALDA	() NÃO	() NÃO				
ATE:	() SIM () NÃO	() DESORIENTADO	() DESORIENTADO	() MPF	() CVD	FEBRIL NAS 24H?	() SIM () NÃO				
DIALÍTICO:	() SIM () NÃO	() SONOLENTO	() SONOLENTO	() SNE	() COLOSTOMIA						
DEAMBULA:	() SIM () NÃO	() SEDADO	() SEDADO	() JT	() LEOSTOMIA						
		INTERAGINDO?	() SEDADO	() ZERO							
DADOS DO PACIENTE		NÍVEL DE CONSCIÊNCIA	VENTILAÇÃO	DIETA	ELIMINAÇÕES	LESÕES POR PRESSÃO	TERMOS	OBSERVAÇÕES:			
LEITO:	NOME:	() ORIENTADO	() ORIENTADO	() VO	() ESPONTÂNEA	() SIM	() SIM	EXAMES PENDENTES: () SIM () NÃO QUAIS:			
AMINAS:	() SIM () NÃO VALORES:	() ALGO ORIENTADO	() ALGO ORIENTADO	() GTT	() FRALDA	() NÃO	() NÃO				
ATE:	() SIM () NÃO	() DESORIENTADO	() DESORIENTADO	() MPF	() CVD	FEBRIL NAS 24H?	() SIM () NÃO				
DIALÍTICO:	() SIM () NÃO	() SONOLENTO	() SONOLENTO	() SNE	() COLOSTOMIA						
DEAMBULA:	() SIM () NÃO	() SEDADO	() SEDADO	() JT	() LEOSTOMIA						
		INTERAGINDO?	() SEDADO	() ZERO							

8. REFERÊNCIAS

- BRAGA, E. M.; SILVA, M. J. P. Comunicação competente: visão de enfermeiros especialistas em comunicação. Acta Paulista de Enfermagem, São Paulo, v. 20, n. 4, p. 410-414, 2007.
- BRASIL. Decreto nº 94.406, de 8 de junho de 1987. Regulamenta a Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986, que dispõe sobre o exercício da enfermagem.
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- BRASIL. Lei nº 14.198, de 2 de setembro de 2021. Dispõe sobre medidas excepcionais relativas à comunicação entre familiares e pacientes internados.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.CS.001	07/2026	07/2030	9/13
ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL SAÚDE			

- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (HumanizaSUS). Brasília: Ministério da Saúde, 2013.
- Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Resolução COFEN nº 564, de 6 de novembro de 2017. Aprova o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem.
- RIOSAUDE. Projeto Central Saúde. Documento institucional. Rio de Janeiro: RioSaúde, 2023.
- RODRIGUES, Kelly Cristina. Experiência do paciente: como criar, implementar e gerir bem um programa de excelência em experiência de pacientes. 1. ed. São Paulo: Patient Centricity Books, 2023.

9. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO

Tipo Documental	Código de Classificação	Série Documental	Classificação de Acesso	Prazo de Guarda		Destinação
				Arquivo Corrente	Arquivo Intermediário	
Registros de comunicação aos familiares de pacientes internados (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)
Livro de ordens e ocorrências dos setores	18.01.02.005	Registro de controle das ações de urgência e emergência	Ostensivo	A vigência esgota com o encerramento de livro próprio	5 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)
Relatório de registros do censo diário e relatório de registros da ronda de enfermagem	18.01.02.005	Registro de controle das ações de urgência e emergência	Restrito	A vigência esgota-se 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	01/08/2023	Gisele Sobreira	Francisco Charles Patricia Bruzzi	Roberto Rangel
01	Ampliado o escopo das atividades para alcance dos indicadores de comunicação familiar e NPS (Pesquisa de satisfação). Adequado melhor os objetivos do POP. Atualizado referências.	29/07/2026	Gisele Sobreira	Alessandrée Lopes	Roberto Rangel

11. ANEXOS

11.1. Anexo I - Sistema de Prontuário Eletrônico – TIMED

FIGURA 1

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.CS.001	07/2026	07/2030	11/13
ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL SAÚDE			

FIGURA 2

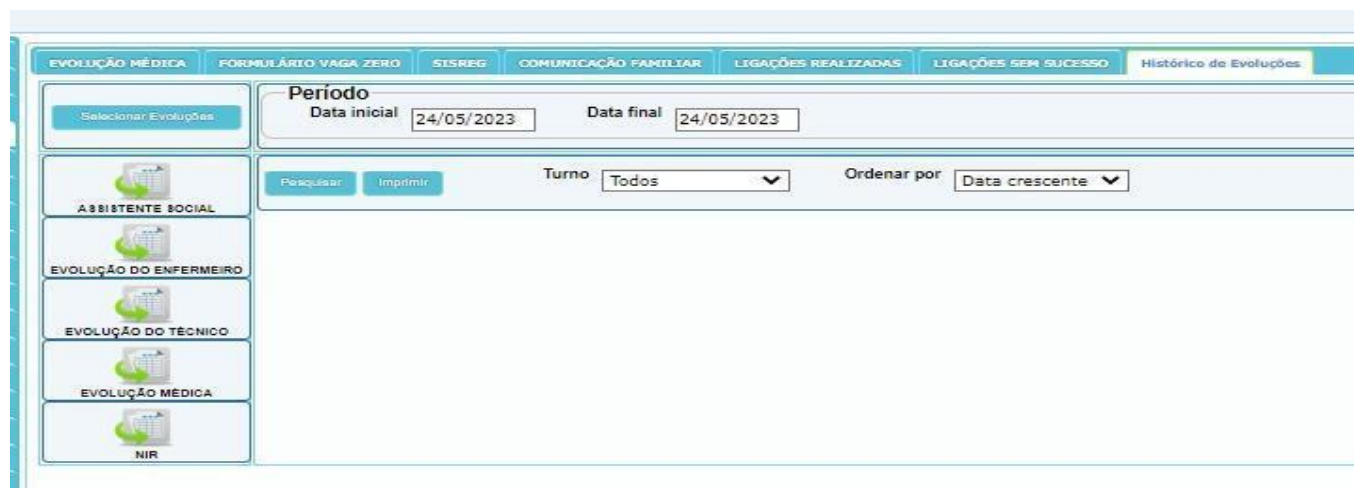
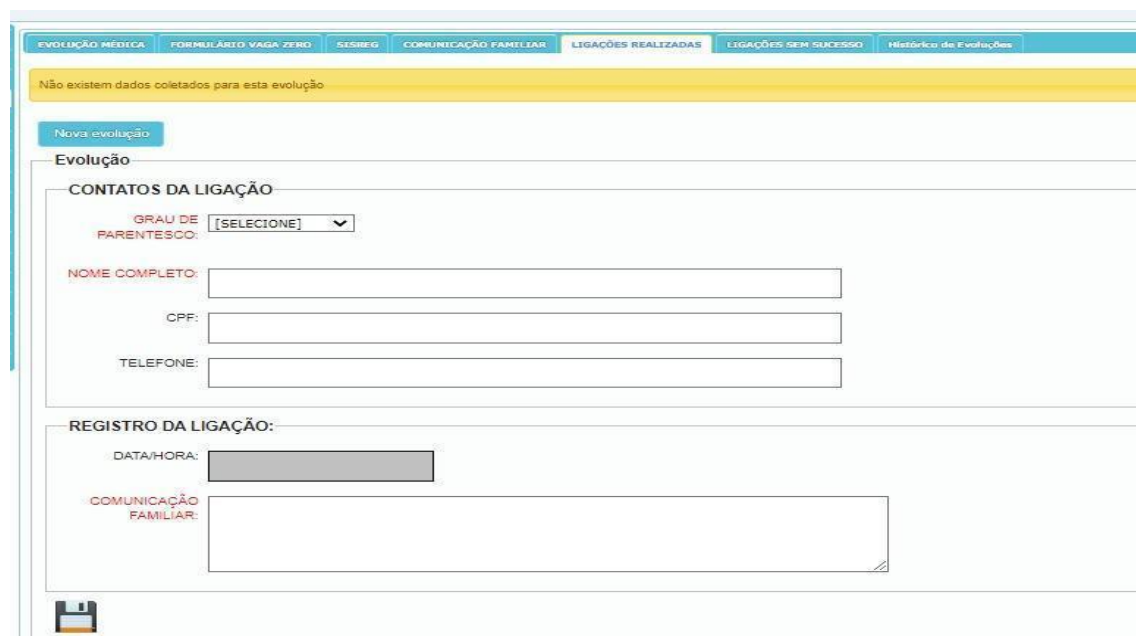


FIGURA 3



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO

POP.CS.001

DATA

07/2026

REVISÃO

07/2030

PÁGINAS

12/13

**ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL
SAÚDE**

FIGURA 4

EVOLUÇÃO MÉDICA FORMULÁRIO VAGA ZERO SISREG COMUNICAÇÃO FAMILIAR **LIGAÇÕES REALIZADAS** LIGAÇÕES SEM SUCESSO Histórico de Evoluções

Não existem dados coletados para esta evolução

Nova evolução

Evolução

CONTATOS DA LIGAÇÃO

GRAU DE PARENTESCO: [SELECIONE] ▼

NOME COMPLETO:

REGISTRO DA LIGAÇÃO:

DATA/HORA:

OBSERVAÇÕES:



FIGURA 5

EVOLUÇÃO MÉDICA FORMULÁRIO VAGA ZERO SISREG **COMUNICAÇÃO FAMILIAR** LIGAÇÕES REALIZADAS LIGAÇÕES SEM SUCESSO Histórico de Evoluções

Não existem dados coletados para esta evolução

Nova evolução

Evolução

COMUNICAÇÃO FAMILIAR



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO

POP.CS.001

DATA

07/2026

REVISÃO

07/2030

PÁGINAS

13/13

**ATUAÇÃO DOS ENFERMEIROS COMUNICADORES NA CENTRAL
SAÚDE**

11.2. Anexo II - Fluxo – Enfermeiro Comunicador

