

1. OBJETIVO

Regulamentar o acesso das visitas ao Hospital de Braga.

2. ÂMBITO

Aplica-se a todos os colaboradores do Hospital de Braga.

3. RESPONSABILIDADES

Compete à Direção de Serviço ao Utente do Hospital de Braga a implementação do disposto neste regulamento.

4. REFERÊNCIAS, DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

Critérios do Manual CHKS [2016]: 24.4, 40.16, 43.15.

Acompanhante Significativo: Pessoa designada pelo utente ou, na impossibilidade de o fazer, o familiar mais próximo (ascendente ou descendente) ou um cuidador, que o acompanha no internamento por um período mais alargado, com vista também a poder beneficiar de alguma aprendizagem nos cuidados a prestar após a alta, se for esse o caso.

Visita: Toda a pessoa que se desloque ao hospital para ver o utente que se encontra internado.

2CA-Braga – Centro Clínico Académico – Braga

UCIC – Unidade de Cuidados Intermédios Cardíacos

UCIM – Unidade de Cuidados Intermédios Médicos

UCIN – Unidade de Cuidados Intermédios Neurocríticos

UCIP – Unidade de Cuidados Intensivos Polivalente

UCIPed – Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

ENQUADRAMENTO

As visitas constituem, por regra, um forte contributo para a humanização no período de internamento dos utentes, pois permitem garantir o elo entre o utente e a sua rede social.

O Hospital de Braga considera, assim, as visitas como um fator que contribui para o bem-estar do utente é essencial para a sua recuperação, mas sempre como princípio norteador, o primado do interesse do utente.

O presente regulamento aplica-se às visitas e acompanhantes de utentes internados no Hospital de Braga, enquadrando acessoriamente outras situações de acesso ao Hospital.

ARTIGO 1.º**DIREITO A RECEBER VISITAS**

1. Todos os utentes têm direito a receber visitas, de acordo com o constante no presente regulamento.
2. Constituem exceções ao ponto 1:
 - a. Quando se verificarem razões de natureza clínica, em que o Diretor do Serviço, o Médico Assistente, o Enfermeiro Chefe ou o Enfermeiro Responsável de turno entendam determinar essa restrição.
 - b. Quando um utente, em condições clínicas que não o incapacite de tomar decisões, recusa ter visitas. Para o efeito deve manifestar essa vontade no IMP.007 – *Visitas e Outros Acessos*.
 - c. Todas as situações descritas no artigo 4.º do presente regulamento.
3. As visitas poderão ser condicionadas ou vedadas por ordem das autoridades judiciais.

ARTIGO 2º**HORÁRIO GERAL DE VISITAS E LOCAIS DE VISITA**

1. O horário geral de visitas para o Hospital de Braga é das 14 horas às 20 horas.
2. O horário para o acompanhante significativo é das 11 horas às 21 horas.
3. Os locais destinados para visita ao utente são o quarto ou o internamento. Desde que a situação clínica do utente o permita, é sempre aconselhável a utilização das salas de visita ou de espera nos respetivos internamentos.

ARTIGO 3º**SERVIÇOS COM NORMAS E HORÁRIOS ESPECIAIS DE VISITAS**

Atenta à especificidade de alguns serviços, definem-se normas e horários especiais, assim:

1. Maternidade/ Obstetrícia

- a. Caso não se verifique indicação em contrário, o pai do recém-nascido é considerado o acompanhante significativo.
- b. É permitida a permanência, incluindo a pernoita, do pai do recém-nascido, desde que seja respeitada a visita médica e/ou cuidados de enfermagem.
- c. É obrigatório, durante o período de visita, a identificação da visita, a qual deve ser obtida através da conferência de documento de identificação pessoal com fotografia.
- d. A entrada ou saída do pai do recém-nascido não se pode efetuar entre as 21 horas e as 8 horas.

2. Pediatria/ Neonatologia/ Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCIPed)

- a. Para além da permanência dos pais junto à criança internada, apenas são permitidas as visitas consagradas neste ponto.
- b. É obrigatório, durante o período de visita, a identificação da visita, que deve ser obtida através da verificação de documento de identificação pessoal com fotografia.
- c. É garantido o direito do menor ao acompanhamento permanente, incluindo a pernoita, do pai e da mãe, ou de pessoa que os substitua, expressamente indicada por aqueles.
- d. A entrada ou saída de qualquer dos pais não se pode efetuar entre as 21 horas e as 8 horas.

2.1. Pediatria

- a. São permitidas 2 visitas, entre as 15 horas e as 20 horas, por um período de 30 minutos, desde que autorizado pelo representante legal.
- b. Aos adolescentes internados é permitida uma visita por dia das 15 horas às 20 horas, desde que autorizado pelo enfermeiro responsável de turno e pelo representante legal.
- c. Às crianças em situação de isolamento, não são permitidas visitas.
- d. Nos casos em que a criança internada for portadora de doença transmissível e em que o contacto com outros constitua um risco para a saúde pública, o direito ao acompanhamento poderá cessar ou ser limitado, por indicação escrita do médico responsável.
- e. Nos casos de crianças institucionalizadas, devera ser preenchido, pelo enfermeiro responsável, o IMP.186 – *Autorização de Acompanhante para Crianças Institucionalizadas* para atribuição dos cartões de acompanhante à instituição. Este impresso deve estar na posse do acompanhante, quando proceder ao levantamento dos cartões na Receção Principal.

2.2. Unidade de Cuidados Intensivos Neonatais

Desde que devidamente autorizado pelo enfermeiro responsável de turno:

- a. É permitida a visita dos irmãos, duas vezes por semana (quarta e sábado ou domingo), entre as 15 horas e as 20 horas.
- b. É permitida a visita dos avós, uma vez por mês (sábado ou domingo), durante 15 minutos, entre as 15 horas e as 18 horas.

2.3. Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos

- a. Desde que devidamente autorizado pelo enfermeiro responsável de turno, apenas é permitida uma visita por dia entre as 14:30 horas e as 15:30 horas.

3. Psiquiatria e Saúde Mental

- a. O Horário de visita ocorre entre as 16:30 horas e as 18:30 horas.
- b. Só é permitida a permanência de duas visitas em simultâneo por utente.
- c. Não está contemplada a figura de acompanhante significativo.
- d. Qualquer artigo trazido para o utente deve ser previamente apresentado a um profissional do serviço.

4. Unidade de Cuidados Intensivos Polivalente (UCIP) e Unidades de Cuidados Intermédios

A complexidade e especificidade inerente á condição dos doentes nestas unidades diferenciadas implicam que existam diferentes modalidades de visitas.

| Unidade | Horário | Especificidades |
|---------|--------------------------------|---|
| UCIP | 12:30 – 19:00 | 1 visita por doente até ao máximo de 5 visitas por dia. |
| UCIN | 12:30 – 14:30 17:30 – 19:30 | 2 visitas por doente por período |
| UCIC | 12:30 – 14:30 17:30 – 19:30 | 2 visitas por doente por um período de 15 minutos |
| UCIM | 12:30 – 14:30 17:30 – 19:30 | 2 visitas por doente por período |

Em situações pontuais, o horário ou número de visitas podem ser condicionados e sujeitos a outras restrições.

5. Serviço de Urgência (UDC1 e UDC2)

Uma visita, com a duração de 10 minutos, nos seguintes horários: 10h00, 12h00, 14h00, 16h00, 18h00, 20h00 e 22h00.

ARTIGO 4.º**NÚMERO DE VISITAS E LOCAIS DE ACESSO**

1. Cada utente tem direito a ter em simultâneo o acompanhante significativo e duas visitas, com as exceções estipuladas no artigo 3.º.

2. O acompanhante significativo pode ser substituído, com o acordo do utente e do enfermeiro responsável de turno.
3. A autorização de permanência de 24 horas – IMP.002 – *Autorização de Permanência 24 Horas*– fica associada ao cartão de acompanhante significativo. No caso dos cuidadores informais, após identificação do mesmo no Serviço onde o utente se encontra internado, o Enfermeiro Responsável entrega um cartão específico, de cor verde, com a designação “Cuidador Informal”, que deverá ser colocado à frente do Cartão de Visita de Acompanhante Significativo.
4. O acompanhamento familiar permanente é exercido com respeito pelas normas e horários estabelecidos no presente regulamento, assim como pelas orientações indicadas pelo serviço onde o utente se encontra internado.
5. Só é permitida a permanência de três pessoas junto ao utente.
6. Aos utentes em situação de isolamento apenas é permitida a presença do acompanhante significativo nos termos definidos pelo serviço.
7. Na situação referida no ponto 6, do presente artigo, deve o enfermeiro do serviço comunicar à Receção Principal, via e-mail, a necessidade de restringir o número de visitas, sendo que fica da responsabilidade da Receção Principal garantir essa restrição.
8. Em caso de utentes em fase terminal, e devidamente autorizados pelo enfermeiro responsável de turno, poderá ser permitida a permanência de outro familiar durante 24 horas, que ficará associado a um dos cartões de visitas.
9. Os elevadores disponibilizados para as visitas são:
 - a. Elevadores 11 e 12 para acesso aos internamentos B e C;
 - b. Elevadores 17 e 18 para acesso aos internamentos D e E;
 - c. Elevadores 24 e 25 para acesso às unidades de Cuidados Intensivos e Intermédios.
10. Na portaria com torniquete, o acesso é feito pela porta basculante nas seguintes situações:
 - a. Utentes para internamento programado;
 - b. Utentes do Centro Clínico Académico (2CA-Braga);
 - c. Utentes ou visitas em cadeira de rodas ou maca.
11. Para proteção dos próprios utentes internados, a utilização das escadas apenas é permitida em caso de avaria do elevador.
12. A situação referida no ponto 11, do presente artigo, pode ser excecionada quando solicitado pela visita, mas deverá o visitante sempre ser acompanhado pelo agente de segurança e vigilância, de acordo com a IDT.007 – *Utilização de Escadas*.

ARTIGO 5º**ACESSOS DE CRIANÇAS**

Atendendo à especial preocupação com o acesso das crianças ao internamento, especifica-se:

1. É proibida a visita de crianças com idade igual ou inferior a 10 anos.
2. Constituem exceções:
 - a. As situações devidamente autorizadas pelo diretor do serviço, pelo enfermeiro chefe ou pelo enfermeiro responsável de turno, mediante apresentação de pedido pelo utente/ acompanhante significativo.
 - b. O pedido referido na alínea a., do presente artigo, deve ser efetuado no dia anterior à visita em documento específico – IMP.006 – *Autorização de Entrada de Criança para a Visita*, disponível no serviço. Este documento deve ser entregue, devidamente preenchido, no dia da visita na Receção Principal.

ARTIGO 6.º**OUTROS ACESSOS AUTORIZADOS**

Para além das visitas consagradas nos artigos anteriores, é permitido a cada utente internado beneficiar, no máximo, de três visitas extra, por dia.

Assim, enquadram-se nesta tipologia de acessos:

- a. **Dadores de Sangue;**
- b. **Agentes de autoridade;**
- c. **Profissionais de saúde;**
- d. **Representantes das diferentes confissões religiosas;**
- e. **Entidades públicas locais;**
- f. **Colaboradores do Ministério da Saúde;**
- g. **Notários e Advogados**, no exercício das suas funções;
- h. **Empresas com atividade na área da saúde**, devidamente autorizadas;
- i. **Investigadores do 2CA-Braga**, no exercício das suas funções;
- j. **Utentes que necessitam de tratar de assuntos pessoais nos internamentos dos serviços;**
- k. **Delegados de Informação Médica.**

Estes acessos devem cumprir as seguintes regras:

- a. **Dadores de Sangue:** desde que apresentem o Cartão Nacional de Dador de Sangue e documento pessoal de identificação na Receção Principal.
- b. **Agentes de autoridade:**
 - i. Desde que apresentem a sua identificação pessoal e profissional na Receção Principal.
 - ii. No exercício das suas funções e sempre que possível, devem registar-se previamente na Receção Principal com documento que justifique a razão da necessidade da sua entrada.
 - iii. Nas situações que exijam rápida intervenção, os porteiros devem identificar a sua entrada, informando da obrigatoriedade de registo, na Receção Principal, da sua presença após a intervenção. Os porteiros devem comunicar ao posto de segurança a entrada do agente de autoridade não registado.
- c. **Profissionais de saúde:** desde que apresentem a identificação pessoal e profissional na Receção. A sua entrada, fora do horário de visita, deve ser previamente autorizada pelos serviços clínicos, sendo da responsabilidade da Receção Principal o contacto com o serviço.
- d. **Representantes das diferentes confissões religiosas:** o Hospital de Braga assegura a todos os utentes, a prestação de cuidados espirituais, independentemente da cultura individual ou das tradições religiosas de cada um, conforme consagrado no REG.016 – *Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa do Hospital de Braga*.
- e. Para que o acesso ao serviço seja concedido dentro do horário de visita, os representantes das diferentes confissões religiosas devem comprovar, na Receção Principal, o seu papel dentro da confissão religiosa a que pertencem.

Fora do horário de visita, a Receção Principal contacta telefonicamente o serviço no sentido de obter autorização para a sua entrada.
- f. **Entidades públicas locais:** desde que apresentem a sua identificação pessoal e profissional na Receção Principal - p. ex.: Bombeiros.
- g. **Colaboradores do Ministério da Saúde:** desde que apresentem a sua identificação pessoal e profissional na Receção Principal.
- h. **Notários e Advogados** - o seu acesso apenas pode ser permitido desde que subscrito pelo utente internado, para tal o utente deve preencher o IMP.007 – *Visitas e Outros Acessos*. O enfermeiro do serviço recolhe autorização junto do utente, contacta a Receção Principal informando a decisão do utente e arquiva o documento no respetivo processo clínico.
- i. **Empresas com atividade na área da saúde:**
 - i. Empresas autorizadas para medicação e/ou colocação de ajudas técnicas, a pedido da Direção de Logística / Direção de Farmácia - O acesso é feito mediante a apresentação de um pedido enviado pelo Hospital de Braga, p.ex.: nota de encomenda ou e-mail, com referência expressa dessa autorização e indicação do nome do utente.

- ii. Empresas autorizadas para fornecer medicação e/ou colocação de próteses a pedido dos utentes internados - O seu acesso apenas pode ser permitido desde que subscrito pelo utente internado através do IMP.007 – *Visitas e Outros Acessos*.

O enfermeiro do serviço recolhe autorização junto do utente, contacta a Receção Principal informando da decisão do utente e arquiva o documento no respetivo processo clínico.

- iii. Empresas de manutenção ou material farmacêutico - O acesso é feito mediante a apresentação de um pedido enviado pelo Hospital de Braga, p. ex.: nota de encomenda ou e-mail com referência expressa dessa autorização e indicação do nome do utente.
- iv. Empresas identificadas pela Direção de Logística / Serviços Clínicos – O acesso é feito mediante a apresentação de identificação pessoal e profissional coincidente com a listagem / informação fornecida à Receção Principal.

- j. **Investigadores:** Os cartões de acesso são atribuídos e geridos pelo Gestor do 2CA-Braga.

O cartão apenas será entregue ao investigador mediante o preenchimento do IMP.2CA.001 - *Termo de Responsabilidade de Entrega e Devolução de Cartões de Investigador – 2CA Braga*.

- k. **Utentes que necessitam de tratar de assuntos pessoais nos internamentos dos serviços:** desde que apresentem a sua identificação pessoal na Receção Principal – p. ex.: para assuntos com o Serviço Social.

- l. **Delegados de Informação Médica** – condicionados ao cumprimento do estipulado no REG.002 - *Acesso dos Delegados de Informação Médica*.

Com exceção dos cartões “CCA Investigador”, os restantes cartões de acesso atribuídos nestas situações caducam após a passagem do cartão pelos leitores à saída.

ARTIGO 7.º

Em situações de exceção poderá ser permitida a visita mais alargada, mediante autorização da Comissão Executiva.

ARTIGO 8.º

GESTÃO DOS CARTÕES DE ACESSO

A disponibilização dos cartões apenas pode acontecer mediante o cumprimento das regras descritas no presente regulamento, de acordo com cada uma das situações identificadas.

O registo da visita no sistema informático pode ser feito mediante leitura do cartão de cidadão, ou inserção manual dos dados, pela Receção Principal.

Cabe aos porteiros verificar os alertas no sistema informático e informar as visitas das inconformidades detetadas.

1. Atribuição de cartões de acesso

- a. A entrega do cartão de acompanhante significativo far-se-á mediante a apresentação de documento oficial com fotografia, designadamente Bilhete de Identidade, Passaporte, Carta de Condução ou Cartão de Cidadão.
- b. O cartão de acompanhante significativo é intransmissível e é válido durante todo o período de internamento, caducando automaticamente na alta do utente.
- c. Os dois cartões de visitas são transmissíveis entre visitantes durante o prazo de validade e podem ser geridos da seguinte forma:
 - i. Em modo “diário”, estes cartões têm validade apenas para o próprio dia;
 - ii. Em modo “família”, estes cartões têm validade durante todo o período de internamento. A responsabilidade pelo levantamento e gestão destes cartões é do acompanhante significativo.
- d. A obtenção dos cartões será efetuada mediante a assinatura de um termo de responsabilidade.
- e. A entrada e saída do internamento far-se-á através da passagem do cartão pelos leitores colocados junto dos locais de acesso que se encontram devidamente identificados.
- f. O portador do cartão deverá mantê-lo sempre visível, podendo ser abordado pelos colaboradores do Hospital de Braga, para sua apresentação, sob pena de ser convidado a retirar-se da área de internamento.
- g. A uma entrada corresponde obrigatoriamente uma saída, sob pena de inutilização por bloqueio do cartão.

2. Devolução dos cartões de acesso

A devolução do(s) cartão(ões) tem de ser feita na Receção Principal contra entrega de um termo de devolução que comprova o retorno do(s) cartão(ões). Esta devolução poderá ser efetuada por pessoa diferente daquela que procedeu ao levantamento do(s) cartão(ões).

3. Dano ou extravio dos cartões

A não entrega, extravio ou entrega do cartão em deficiente estado obriga ao pagamento do valor estipulado no termo de responsabilidade.

No caso de a visita pretender obter novo cartão terá que liquidar o valor correspondente ao cartão danificado ou extraviado.

É da responsabilidade da Receção Principal proceder ao envio de nota de débito com a seguinte periodicidade:

- a. Primeira notificação: via telefone, 3 dias após a alta do utente;
- b. Segunda notificação: via carta, 25 dias após o aviso telefónico (primeira notificação);
- c. Terceira notificação: via carta, 25 dias após a emissão da primeira carta (segunda notificação);
- d. Quarta notificação: via carta, 25 dias após a emissão da segunda carta (terceira notificação);
- e. Carta de sensibilização para a devolução, 1 mês após a quarta notificação.

Compete à Direção de Serviço ao Utente garantir a guarda e conservação dos termos de responsabilidade dos acompanhantes/visitas que não procederem à devolução dos cartões, até ao momento da sua devolução ou liquidação do valor do cartão.

ARTIGO 9.º

TIPOLOGIA DE CARTÕES DE ACESSO

Considerando a tipologia de acessos definida pelo Hospital de Braga estão disponíveis os seguintes cartões:

1. **Acompanhante:** para o acompanhante significativo;
2. **Visita:** para a visita;
3. **Visita criança:** para a criança;
4. **Visita especial:** para o agente de autoridade, o profissional de saúde, o representante das diferentes confissões religiosas, a entidade pública local e o colaborador do Ministério da Saúde;
5. **Utente Autorizado – Serviço Social:** para o utente que necessita de tratar de assuntos com o Serviço Social;
6. **Delegado de Informação Médica:** para o delegado de informação médica;
7. **Dador de Sangue:** para o dador de sangue;
8. **CCA Investigador:** para o investigador do 2CA-Braga;
9. **CCA:** para o monitor do 2CA-Braga;
10. **Acesso Autorizado:** Notário e Advogado, utente que necessita de tratar de assuntos pessoais nos internamentos dos serviços e colaborador da empresa com atividade na área da saúde.

ARTIGO 10.º

TIPOLOGIA DE COR DOS CARTÕES

Os cartões de acesso apresentam cores diferentes consoante a tipologia de acesso e limitam a circulação do seu portador ao serviço/área a visitar.

Assim, estão estipuladas as seguintes cores:

1. **Azul** – Piso 1: Serviços de Oncologia, Nefrologia, Neurocirurgia e Psiquiatria;
2. **Rosa** – Piso 2: Serviços de Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Gastrenterologia, Otorrinolaringologia, Urologia, Cirurgia Vascular, Estomatologia; Cirurgia Maxilo-Facial; Oftalmologia;
3. **Laranja** – Piso 3: Serviços de Ortopedia, Neurologia, Medicina Física e Reabilitação;
4. **Verde** – Piso 4: Serviços de Medicina Interna, Cardiologia e Pneumologia, UCIP, UCIC, UCIN;
5. **Amarelo** – Piso 5: Obstetrícia, Senologia, Ginecologia, Pediatria, Pedo-psiquiatria, UCIPED, Neonatologia;
6. **Vermelho:** Dador de Sangue;
7. **Lilás:** Delegado de Informação Médica;
8. **Azul claro:** CCA e CCA Investigador;
9. **Verde claro:** Acesso autorizado.

ARTIGO 11.º**HORÁRIO DE ATENDIMENTO MÉDICO**

Na entrada dos serviços de internamento está afixado o horário de atendimento médico.

ARTIGO 12.º**RESTRICÇÕES**

1. Não é permitido aos visitantes trazer alimentos ou bebidas para os utentes internados, salvo recomendação ou autorização médica ou de enfermagem.
2. Não é permitido ao acompanhante significativo assistir a cirurgias ou tratamentos a que o utente possa ser submetido, exceto em caso de autorização dada pelo médico ou enfermeiro responsável.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- REG.002 – Acesso dos Delegados de Informação Médica;
- REG.016 – Serviço de Assistência Espiritual e Religiosa do Hospital de Braga;
- IDT.007 – Utilização de Escadas;
- IDT.SOU.006 – Registo de Visitas na Receção Principal;
- IMP.002 – Autorização de Permanência 24 horas;
- IMP.006 – Autorização de Entrada de Crianças para a Visita;
- IMP.007 – Visitas e Outros Acessos;
- IMP.186 – Autorização de Acompanhante para Crianças Institucionalizadas;
- IMP.2CA.001 – Termo de Responsabilidade de Entrega e Devolução de Cartões de Investigador – 2CA-Braga;

Referências Bibliográficas:

- Lei nº15/2014, de 21 de março - Direitos e Deveres do Uteute do SNS.

| REVISTO | VALIDADO | APROVADO |
|--|---|---|
| Coordenadora do Serviço de Orientação de Uteutes Natália Pereira Adjunto da Direção de Enfermagem Pedro Rodrigues | Diretor de Serviço ao Uteute Hugo Antas Enfermeira Diretora Fátima Faria Diretora de Gestão Hoteleira Raquel Lusquiños | Administrador Executivo Jorge Maia Gomes Administradora Executiva Maria Barros |