

1. DISPOSIÇÕES GERAIS:

1.1. ENQUADRAMENTO

O presente Regulamento pretende estabelecer o conjunto de regras, princípios gerais e procedimentos, relativos à gestão das entradas de visitas e à presença de acompanhantes nos serviços de internamento e de urgência do Centro Hospitalar do Médio Ave, EPE.

De acordo com a Carta dos Direitos do Doente Internado, no seu artigo 13º, *o doente tem direito à visita dos seus familiares e amigos.*

Reconhece-se que as visitas hospitalares têm um papel importante no apoio psicológico e afetivo aos doentes e utentes internados. No âmbito desta função situa-se também o acompanhamento, que poderá, ainda, ser um contributo valioso na preparação da alta do utente e, conseqüentemente, na continuidade de cuidados, essencialmente quando se trata de doente com doença crónica.

Estas duas vertentes – visitas por conviventes significativos e acompanhamento – fazem parte da humanização dos cuidados e integram a componente assistencial sendo um direito dos utentes.

1.2. MISSÃO /OBJETO

O Regulamento de Visitas e Acompanhantes tem como missão apresentar as regras e condições de acesso de visitantes e acompanhantes ao CHMA, E. P. E. Pretende-se que as entradas no CHMA traduzam a vontade e consentimento dos utentes, pretendendo salvaguardar o seu bem-estar, a humanização dos períodos de internamento e a defesa dos seus interesses.

1.3. VISÃO /OBJETIVO

Contribuir para ampliar e melhorar a acessibilidade dos cidadãos aos serviços do CHMA, E. P. E., no estrito respeito pelos direitos do utente e pela humanização da prestação de cuidados ao/à utente internado/a no CHMA.

1.4. VALORES

O Regulamento de Visitas e Acompanhantes assume os valores do CHMA relevantes para o seu funcionamento, nomeadamente:

- Responsabilidade;
- Isenção e imparcialidade;
- Justiça e igualdade;
- Transparência;
- Respeito Confidencialidade;
- Integridade;
- Qualidade e boas práticas;
- Verdade e humanismo.

1.5 Definições:

Convivente significativo – pessoa tida pelo utente como pessoa de referência, à qual atribui o direito de visita, durante o período de internamento.

Acompanhante – considera-se acompanhante a pessoa pertencente ou não à família do utente, por princípio escolhida pelo próprio, exceto se não se encontrar em condições para este efeito. Ao acompanhante será atribuído um regime específico de acesso e presença, de acordo com o serviço de internamento e a condição do utente.

2. FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO:

2.1. ÁREAS DE ATIVIDADE / INTERVENÇÃO

Objetivo - O Regulamento de Visitas e Acompanhantes prevê as condições de acesso e a gestão das visitas e acompanhantes preferenciais dos utentes internados no CHMA, EPE, bem como o regime de acompanhamento nos Serviços de Urgência.

2.2. COMUNICAÇÃO ENTRE SERVIÇOS DE INTERNAMENTO E RECEÇÃO

No âmbito deste regulamento, torna-se fundamental a articulação existente entre a Receção e a equipa de saúde dos serviços de internamento, no que diz respeito à atualização permanente de toda a informação que seja indispensável para o normal desenrolar do regime de visitas a cada utente internado.

Qualquer alteração de condições do utente, designadamente com passagem a regime de internamento com condições especiais, pressupõe a comunicação de tal facto pela equipa de saúde, sempre que tal implique as modificações das condições das visitas, como a alteração do nº de visitantes ou de horários.

De igual modo, as situações excecionais não previstas neste regulamento, sendo motivo de decisão pelos profissionais do serviço, são necessariamente articuladas entre a Receção e o Serviço respetivo.

2.3. PROCEDIMENTOS RELEVANTES PARA O ACESSO DE VISITANTES:

- a) No CHMA foi criada a figura do Convivente Significativo. A identificação desta pessoa é comunicada pela equipa de saúde à Receção, através do SCLINICO, após prévia indicação pelo utente.
- b) A essa pessoa será atribuído um **cartão de visita**, que lhe permite aceder nos horários e condições definidas.
- c) Na admissão ao CHMA pela primeira vez, será solicitado ao Convivente Significativo que se identifique, para efeitos de registo no sistema de gestão de visitas.
- d) O convivente significativo deve indicar antecipadamente, junto da Receção, a identidade de outros possíveis conviventes significativos, para que estas pessoas possam ser autorizadas, presumindo-se que são consentidas pelo utente, para efeitos de realização de visitas.
- e) O acesso das visitas é credenciado pela Receção do Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E., com dois postos de trabalho situados nas duas unidades hospitalares – Unidade de Santo Tirso e Unidade de Vila Nova de Famalicão.

3. REGRAS DE ACESSO A VISITANTES

3.1. IDENTIFICAÇÃO DO CONVIVENTE SIGNIFICATIVO

- a) A cada utente será solicitado, no primeiro dia do seu internamento, que indique qual a pessoa que deseja referenciar como seu convivente significativo, para efeitos de visita; o utente será também informado neste momento, que dispõe do direito de expressar a intenção de não receber visitas;
- b) A pessoa que seja identificada pelo utente como seu convivente significativo será registada através do SCLINICO (com os dados disponíveis: nome e nº tlf ou nº SNS, se disponíveis), sendo automaticamente comunicada à Receção;
- c) Nestas circunstâncias cabe ao CHMA fazer respeitar, qualquer que seja a decisão, de forma cuidada;
- d) Por conseguinte, apenas será emitida a credenciação para as pessoas que estejam identificadas junto da Receção;
- e) A qualquer momento do seu período de internamento, o utente poderá identificar outros possíveis visitantes, nomeadamente através de indicação transmitida seja pela equipa de saúde ou pelo seu convivente significativo;
- f) Havendo indicação do utente, através da equipa de saúde do serviço de internamento de que este não pode ou não deseja receber visitas, a credenciação porventura já emitida, é revogada de imediato, deixando de ser válida até ordem em contrário, mediante aplicação da restrição pela equipa de saúde no SCLINICO.

3.2 REQUISITOS DE ACESSO DE VISITAS

Devem ser cumpridas pelos visitantes e acompanhantes as regras específicas de acesso ao estabelecimento hospitalar, que a cada momento sejam aplicáveis.

3.3 HORÁRIO DE VISITAS

- a) As visitas têm lugar diariamente, no período entre as 12h e as 20h;
- b) Há horários específicos para a Unidade de Cuidados Intermédios; doentes em situações de isolamento e outras que justifiquem medidas ajustadas;
- c) Poderá haver restrições excecionais de entrada, consoante condição do doente, atividade clínica ou ausência do doente para realização de procedimentos externos ao CHMA, situação que é gerida através do SCLINICO pela equipa de saúde;
- d) Em caso de impedimento de entrada por bloqueio do sistema, a Receção estará em condições de prestar informação mais detalhada ao visitante sobre o motivo de impedimento;
- e) A última entrada deve acontecer 15 minutos antes do término do período de visitas definido.

3.4 DURAÇÃO DAS VISITAS / NÚMERO DE VISITANTES:

- a) O tempo permitido para a visita a cada utente é de 30 (trinta) minutos por visitante;

- b) O visitante, no âmbito do presente Regulamento, poderá permanecer junto do utente, apenas no período definido, dentro do horário estabelecido;
- c) Nos casos dos utentes acamados e de quartos partilhados, deve ser promovido o desfasamento dos horários das visitas, de forma a que só esteja presente um visitante por utente, por uma questão de garantia de segurança e organização das enfermarias;
- d) Excecionalmente, poderão ser autorizadas visitas fora deste período, sempre caso a caso, e por decisão da equipa de saúde;
- e) Os utentes internados têm direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professem, sem que seja contabilizada como visita;
- f) No caso de utentes em fase terminal e em situações avaliadas como clinicamente relevantes, a possibilidade de aceder mais do que um visitante em simultâneo junto do utente, ocorrerá de acordo com as recomendações expressamente indicadas pela equipa de saúde, carecendo de comunicação própria à Receção;
- g) Está igualmente assegurado o direito de **visita aos doentes internados com COVID-19**, desde que garantido o cumprimento das medidas de Prevenção e Controlo da Infeção, e a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (nos termos da Norma 007/2020 da DGS);
- h) As condições previstas nas alíneas anteriores podem ser modificadas, por motivos de segurança e bem-estar dos utentes ou de saúde pública.

3.5 REGISTO DE ENTRADA DO VISITANTE NA RECEÇÃO E CARTÃO DE ACESSO

- a) Cada visitante autorizado é sujeito a processo de registo pela Receção, recolhendo-se o nome, nº SNS e contacto telefónico do visitante;
- b) Nesse momento é-lhe atribuído um **cartão de visita pessoal e intransmissível**, que registará a cada entrada e saída, a data e hora da visita, associados ao utente visitado;
- c) Cartões de visita existentes:
 - o Cartão de Visita – a atribuir ao(s) convivente(s) significativo(s);
 - o Cartão de Criança – a atribuir nos acessos de crianças;
 - o Cartão de Acompanhante - a atribuir ao Acompanhante;
- d) O cartão de visita manter-se-á válido, no período coincidente com o da duração do internamento;
- e) As situações de entrada para ensinos e outros assuntos são tratadas separadamente.

3.6 VISITAS POR MENORES DE IDADE

- a) São permitidas as visitas por pessoas menores de idade, a partir dos 12 anos, devendo estas ser sempre acompanhadas por um adulto, sendo contabilizadas para o nº total de visitas;

- o Recomenda-se que estas visitas sejam excecionais;
- b) As visitas por crianças menores de 12 anos está também prevista, quando se trate de irmão/irmã de recém-nascido, não sendo contabilizadas para o nº total de visitas;
- c) Outros casos de visitas de crianças carecem de avaliação pelo serviço, envolvendo o utente.

3.7 CONTROLO SOBRE A CONFORMIDADE DO ACESSO DO VISITANTE

- a) Sendo o cartão de acesso intransmissível, pode ser solicitada, pela equipa de segurança, de forma aleatória, a identificação do visitante, de forma a controlar a conformidade desse acesso, através da confirmação da titularidade do cartão com a identificação do seu portador.

3.8 DURANTE A REALIZAÇÃO DA VISITA, DEVERÃO SER RESPEITADAS AS RECOMENDAÇÕES DEFINIDAS, NOMEADAMENTE:

- a) Distanciamento físico entre visitante, utente e profissionais de saúde;
- b) Etiqueta respiratória;
- c) Utilização correta de máscara cirúrgica (quando esta for condição obrigatória);
- d) Higienização frequente das mãos, de acordo com a Norma 007/2019, da DGS.

3.9 AS VISITAS ADOTARÃO COMPORTAMENTOS QUE REDUZAM O RISCO DE INFEÇÃO, DESIGNADAMENTE:

- a) Não permanecem no quarto ou enfermaria durante a realização de procedimentos geradores de aerossóis ou durante a colheita de amostras respiratórias;
- b) Devem evitar as instalações sanitárias dos utentes internados;
- c) Não interagem com outros doentes ou visitantes;
- d) Não circulam entre espaços de internamento, a não ser os definidos para o doente que estão autorizados a visitar;
- e) Não levam e/ou entregam quaisquer objetos pessoais, géneros alimentares ou outros produtos ao utente internado sem prévia autorização;
- f) Abstêm-se de se deslocar aos serviços nos casos em que percecionem sintomas sugestivos de COVID-19 ou nas situações em que tenham sido contacto com exposição de alto risco;
- g) Informam o serviço ou unidade de saúde onde se encontra o doente que visitou sempre que, nas 48 horas seguintes à visita, desenvolva sintomas sugestivos de COVID-19 ou apresente um resultado positivo para SARS-CoV-2 num teste laboratorial, posteriormente à visita, até ao 14º dia;
- h) Circulam com tranquilidade e falam em tom baixo ou moderado, respeitando o silêncio, de modo a não perturbar os doentes e o trabalho dos profissionais;
- i) Utilizam os telemóveis com a maior discrição e desligá-los sempre que houver indicação;
- j) Não fotografam e/ou filmam no interior do Hospital.

3.10 INTERDIÇÃO DE VISITAS

- a) Será interdita a presença do visitante nas instalações do CHMA sempre que o seu comportamento perturbe o normal funcionamento do Centro Hospitalar, desrespeite as regras do presente regulamento ou interfira com o bem-estar dos doentes, nomeadamente em matéria de proteção contra a infeção;
- b) Perante a ocorrência de alguma das situações acima descritas, as pessoas serão obrigadas a abandonar de imediato as instalações do CHMA, sendo tomadas as diligências complementares tidas por necessárias pela equipa de segurança.

3.11 DEVOLUÇÃO DE CARTÕES:

- a) No final do período de internamento, cada detentor de cartão de visita deve proceder à respetiva devolução, junto da Receção;
- b) Quando após a realização de uma visita, o convivente não preveja realizar visitas seguintes, deve proceder de imediato à devolução do cartão.

3.12 INFORMAÇÕES CLÍNICAS A UTENTES E A FAMILIARES

- a) A comunicação clínica será prioritariamente estabelecida entre a equipa de saúde e o utente, a quem, enquanto titular dos respetivos dados de saúde, competirá partilhar a sua informação de saúde com as pessoas de referência que pretender;
- b) Nas circunstâncias em que tal não for possível por razões clínicas, o CHMA providenciará informação regular ao convivente significativo e/ou acompanhante do utente, sempre que este não se encontre com capacidade cognitiva bastante para o exercício da sua autonomia;
- c) Nas situações em que o utente, apesar de consciente e orientado, não tenha capacidade de entendimento sobre a informação que se lhe pretende transmitir, deve ser dada preferência à partilha desta informação com a pessoa por si designada;
- d) O utente tem o direito de designar a pessoa a quem pretende que a sua informação de saúde seja transmitida; assim como o direito de solicitar reserva sobre a mesma;
- e) Neste contexto, deverão ser contactados os familiares identificados como de referência para o utente, através do contacto telefónico indicado na admissão ao internamento, sendo prestadas as informações adequadas, com regularidade ou sempre que julgado pertinente pelos Serviços clínicos, preferencialmente em horário pré-estabelecido pelo Serviço e informado aos familiares/pessoas de referência;
- f) Deste contacto, será sempre efetuado registo no processo clínico do utente, indicando quem efetuou o contacto (médico ou enfermeiro) e quem foi o familiar/pessoa de referência contactado assim como, sumariamente, o tipo de informação dispensada (evolução; previsão de data de alta; outras...);
- g) As informações serão dispensadas apenas a um familiar ou pessoa significativa, apelando-se à boa gestão e partilha de informação entre as pessoas significativas.

4 **ACOMPANHAMENTO DE UTENTES:**

O direito ao acompanhamento encontra-se previsto na lei e é reconhecido pelo CHMA como uma dimensão importante da humanização da prestação de cuidados.

Assim, no CHMA encontra-se previsto e organizado nas seguintes condições:

4.1. ACOMPANHAMENTO NO INTERNAMENTO

É reconhecido o direito de acompanhamento familiar a crianças internadas em estabelecimento de saúde, bem como a pessoas com deficiência, a pessoas em situação de dependência e a pessoas com doença incurável em estado avançado e em estado final de vida. Este está assegurado a título permanente.

- a) Caso a pessoa apresente febre ou sintomatologia respiratória, deverá realizar teste para SARS-COV-2, nos termos do DAP.CHMA.082 – Estratégia de Testes para Covid-19.

4.2. ACOMPANHAMENTO DE GRÁVIDAS EM AMBULATÓRIO

Na vigilância pré-natal (**consultas e ecografias**), no atendimento no Serviço de Urgência e no acompanhamento no parto é garantida a presença de um acompanhante, se a grávida o desejar.

4.3. ACOMPANHAMENTO DE UTENTES NO SERVIÇO DE URGÊNCIA

- a) O acompanhamento de utentes no Serviço de Urgência deve ser assegurado;
- b) O acompanhamento não pode comprometer as condições e requisitos técnicos a que deve obedecer a prestação de cuidados médicos;
- c) Apenas perante condições que comprometam o exercício da atividade assistencial, poderá haver limitações ao acompanhamento, competindo ao profissional de saúde responsável pela prestação dos cuidados de saúde informar e explicar ao acompanhante os motivos que impedem a continuidade do acompanhamento.
- d) Deve ser tido em consideração o direito de acompanhamento a utentes especialmente vulneráveis (dependentes, grávidas, crianças e pessoas idosas).
- e) O acompanhante, sempre que possível, estará presente pelo menos até ao atendimento médico.
- f) O acompanhante no SU será identificado com pulseira de cor distinta das existentes para a classificação de prioridades previstas pelo sistema de triagem de Manchester, para mais fácil identificação das pessoas que circulam no SU.

5 QUALIDADE E SEGURANÇA:

- No contexto da atividade da Receção, o nº de exposições relativas a manifestações de desagrado para com as regras inerentes a este regulamento, constitui um indicador de qualidade quanto às expetativas dos visitantes.
- Privilegia-se a humanização do atendimento, preservando uma relação de atenção para com o visitante, sempre sob o pressuposto do respeito e defesa dos interesses do utente.
- Pretende-se que os visitantes e acompanhantes sejam parte integrante do processo de recuperação dos utentes, assegurando que o CHMA proporciona serviços de internamento com tranquilidade e bem-estar, onde se procura o máximo respeito pela garantia de acesso de pessoas que o utente efetivamente deseje.

6 DISPOSIÇÕES FINAIS:

A integração de lacunas, bem como a resolução das dúvidas suscitadas pela interpretação de qualquer norma do presente Regulamento serão objeto de decisão pelo Conselho de Administração do Centro Hospitalar do Médio Ave, E.P.E.

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- DAP.CHMA.082 – Estratégia de Testes para Covid-19.
- INF.CHMA.264_Cartaz Visitas Utentes Internados
- INF.CHMA.237_Acompanhantes de Puérperas_COVID-19
- Norma 019/2020 atualizada em 22/06/2021 - Estratégia Nacional de Testes para SARS-CoV-2
- Norma 013/2022 de 28.11.2022 - Abordagem das Pessoas com suspeita ou confirmação de COVID-19
- Orientação 038/2020 atualizada em 03/05/2022 - COVID-19: Acompanhantes e Visitas nas Unidades Hospitalares
- Orientação 018/2020 atualizada em 27/10/2021 - COVID-19: Gravidez e Parto

8 CONTROLO DE VERSÕES:

VERSÃO	TIPO	RESPONSÁVEL	DATA	VALIDAÇÃO
1	ELABORAÇÃO	SGAIRU	20/12/2021	CONFORME ORIGINAL
	APROVAÇÃO	Conselho de Administração	27/12/2022	CONFORME ORIGINAL
	VERIFICAÇÃO	Gestão da Qualidade e do Risco	21/12/2022	CONFORME ORIGINAL
	HOMOLOGAÇÃO	Conselho de Administração	27/12/2022	CONFORME ORIGINAL
PRÓXIMA REVISÃO:		Conselho de Administração	12/2025	-----