

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UCM.069 – Página 1/4	
Título do Documento	<b>VIDEOCHAMADA AOS PACIENTES INTERNADOS NA UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA - HU-UFGD</b>	Emissão: 31/01/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 31/01/2027

## 1. OBJETIVO(S)

- Padronização das ações relacionadas às videochamadas aos profissionais de saúde da unidade de Clínica Médica;
- Promover respaldo legal ao profissional que irá conduzir a videochamada;
- Incentivar a realização da chamada de vídeo entre o paciente e sua rede socioafetiva (família afetiva e/ou consanguínea), em situações nas quais apresentem a impossibilidade da visita presencial.

## 2. MATERIAL

- Aparelho eletrônico capaz de realizar videochamada;
- Conexão com internet;
- Máscara cirúrgica ou N-95;
- Capote e Gorro descartável;
- Calçado fechado;
- Termo de consentimento livre e esclarecido;
- Computador com acesso ao AGHU;

## 3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

- Avaliação e agendamento da videochamada com autorização expressa para a realização da visita virtual em prontuário pela equipe, conforme § 1º do Art 2º da Lei 14.198 de 02 de setembro de 2021.
- As videochamadas poderão ser realizadas pelos profissionais de saúde que atuam na unidade de Clínica Médica independente de categoria profissional, tendo em vista que a humanização é uma responsabilidade de toda equipe. Durante as visitas virtuais poderão surgir dúvidas acerca da assistência de cada uma das especialidades, podendo diferentes categorias serem convidadas a participar deste momento, para otimizar a compreensão dos familiares;
- Paramentar-se com os EPIs necessários e seguir corretamente a orientação de lavagem das mãos conforme protocolo PRT.CCIRAS.001;



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UCM.069 – Página 2/4	
Título do Documento	<b>VIDEOCHAMADA AOS PACIENTES INTERNADOS NA UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA - HU-UFGD</b>	Emissão: 31/01/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 31/01/2027

- Instruir a família e os responsáveis legais durante a chamada sobre os cuidados a serem seguidos, sobretudo, no que tange à confidencialidade das informações obtidas via videochamada e à proibição da gravação, dos prints e de quaisquer reproduções do conteúdo verbal ou não-verbal;
- Ratificar verbalmente as regras contidas no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO) e orientações aos familiares e responsáveis legais para realização da videochamada;
- Assinatura, obrigatória, em **duas vias** do Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) (ANEXO) pelo paciente e, caso não seja possível o mesmo será firmado pelo responsável legal, sendo tal informação devidamente registrada no prontuário do paciente pela equipe assistencial. Em caso do responsável legal que não possa comparecer para assinar o TCLE na unidade ou por opção do serviço, o termo poderá ser enviado por e-mail ou formulário eletrônico, havendo necessidade do responsável manifestar anuência, o que deverá ser registrado em prontuário;
- Iniciar o contato da videochamada com o aparelho da unidade, seguindo obrigatoriamente o fluxo hospital-paciente e nunca o fluxo contrário (paciente ou familiar fazendo a videochamada);
- Registrar videochamada no prontuário AGHUX e arquivar Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) em prontuário físico;

#### **OBSERVAÇÕES:**

- Na ocasião da visita virtual, respeitando as prerrogativas ético-legais, poderão ser passadas informações sobre a situação de saúde do paciente pelo médico assistente, caso não seja possível fazê-lo por meio de visita presencial;
- Não é permitida a participação de crianças sem comunicação e avaliação prévia pela equipe de Psicologia;
- A impossibilidade da videochamada deverá constar no prontuário do paciente, devidamente justificada;
- Em se tratando de pacientes inconscientes ou averbais, a videochamada poderá ocorrer normalmente, desde que haja condições clínicas para tanto, a partir da avaliação da equipe que o assiste, e pelo desejo do familiar e/ou responsável legal em ver o paciente. Caberá ao familiar e/ou responsável legal decidir visualizar ou não o paciente que está inconsciente;
- O aparelho funcional para a aplicação da estratégia das videochamadas terão sua guarda e cuidados mantidos por equipe específica para tanto, psicologia e/ou serviço social, com vistas à manutenção de sua integridade em todos os aspectos que couber.



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UCM.069 – Página 3/4	
Título do Documento	<b>VIDEOCHAMADA AOS PACIENTES INTERNADOS NA UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA - HU-UFGD</b>	Emissão: 31/01/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 31/01/2027

#### 4. REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei 14.198 de 02 de setembro de 2021. Dispõe sobre videochamadas entre pacientes internados sem serviços de saúde impossibilitados de receber visitas e seus familiares. Diário Oficial da União: Diário Oficial da União - Seção 1, Brasília-DF, ano. CLIX Nº 168º, pág. 1. 02 de setembro de 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização-PNH. 1. ed. 1. reimp. Ministério da Saúde, Brasília-DF, 2013. Disponível em:

[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_fol\\_heto.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_fol_heto.pdf)

BRITO, A. G. ; ALMEIDA, F. F. ; NOGUEIRA, G.S. ; ALMEIDA, J. C. F. ; OLIVEIRA, L. A. P. S. ; BEZERRA, M. L. R. ; SILVA, M. M. ; OLIVEIRA, P. N. ; SANTOS, R. L. ; MEIRA, R. V. ; CARNEIRO, S. R. L. . Manual de Visitas Virtuais para Pacientes Internados em Unidades de Terapia Intensiva (UTI) Rede SES-DF. 2023 . Disponível em:

[https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/0/Manual\\_de\\_Visitas\\_Virtuais\\_em\\_UTI.pdf/d7aa198e-22fa-8868-10be-dfc851accff5?t=1676653112607](https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/0/Manual_de_Visitas_Virtuais_em_UTI.pdf/d7aa198e-22fa-8868-10be-dfc851accff5?t=1676653112607)

#### 5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	01/10/2024	Elaboração do POP.

<b>Elaboração</b> Rafael Sousa Ferreira Maria Carolina Costa De Almeida Cabral Roselaine de Lurdes Godinho dos Santos Pereira	Data: 01/10/2024
<b>Validação</b> Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 19/11/2024
<b>Aprovação</b> Rafaele Carla Pivetta de Araujo – Chefe da DCDT (substituta) Alline Cristhine Nunes Cerchiari Menon – Gerente de Atenção à Saúde (Subst.)	Data: 25/10/2024 Data: 31/01/2025

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.015754/2024-96



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.UCM.069 – Página 4/4	
Título do Documento	<b>VIDEOCHAMADA AOS PACIENTES INTERNADOS NA UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA - HU-UFPA</b>	Emissão: 31/01/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 31/01/2027

### **ANEXO - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

A Lei 14.198, de setembro de 2021, regulamenta as visitas virtuais. As videochamadas contribuem para a humanização da assistência na Unidade de Clínica Médica, favorecendo a aproximação entre a rede socioafetiva e pacientes, acarretando efeitos positivos no bem-estar emocional dos envolvidos. As visitas virtuais são realizadas por dispositivos móveis.

■ É de inteira responsabilidade do responsável legal (podendo ter ou não vínculo consanguíneo) a inclusão de outras pessoas próximas ao paciente e com maior vinculação afetiva para participação deste momento, sendo sua atribuição controlar cuidadosamente quem terá acesso à videochamada, visando preservar a imagem do(a) paciente.

■ A equipe de saúde da unidade não assume responsabilidade sobre os atos das pessoas que acessarem a videochamada relacionados à família.

■ É de responsabilidade do responsável legal o repasse das orientações contidas neste Termo de Consentimento aos demais sujeitos da rede socioafetiva do paciente que irão participar da Videochamada.

■ Não é permitido gravar a chamada, tirar print de tela ou fazer qualquer registro da imagem ou do áudio durante a videochamada. O descumprimento desta regra implicará na interrupção imediata da visita e na possível perda do direito de realização de outras visitas virtuais.

■ Não é permitida a participação de crianças sem comunicação e avaliação prévia pela equipe de Psicologia.

■ Recomenda-se que pessoas com problemas de saúde física e/ou transtornos mentais prévios, não participem das visitas virtuais caso seja avaliado o risco de agravamento de sua condição/situação de saúde.

■ A realização da visita virtual também está condicionada à avaliação das condições clínicas do paciente. Assim, caso ocorra alguma intercorrência, a visita poderá ser suspensa.

■ A videochamada será resguardada por sigilo profissional e não haverá armazenamento de dados por parte da equipe da unidade de saúde.

■ Este Termo poderá ser suspenso por qualquer uma das partes a qualquer momento durante a internação na unidade, mediante justificativa registrada em prontuário do paciente. Assim, declaro estar ciente e de acordo com a realização de videochamadas durante a internação na Clínica Médica.

Nome do Responsável Legal: \_\_\_\_\_

Telefone p/ contato: \_\_\_\_\_

Nome do paciente: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Responsável Legal)