

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 1/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

## 1. OBJETIVO

Gerir o processo de acesso ao Hospital, no que tange a atuação das equipes de recepção e vigilância, definindo e orientando sobre o fluxo de acesso de pacientes para as unidades assistenciais, tais como Unidade da Criança e do Adolescente – UCA (Posto I – Pediatria), Unidade de Clínica Médica (Postos III e IV), Unidade de Saúde Mental – USME (Psiquiatria), UTI Adulto, UTI Pediátrica, UTI Neonatal, Unidade de Cuidados Intermediários (UI - UCINCO).

Pontua-se que para acesso de pacientes da Unidade de Clínica Cirúrgica (Posto II) deve ser seguido o POP.USG.004 - Gerir acesso de pacientes para cirurgia eletiva – Equipes de Recepção e Vigilância e para acesso de pacientes da Unidade de Saúde da Mulher (Maternidade – UMC) deve ser seguido o POP.USG.007 - Gerir acesso de pacientes para atendimento na Maternidade - Equipes de Recepção e Vigilância.

## 2. MATERIAL

- AGHUX – Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários;
- Arq\_rede – Recepção Internação – 0-Vaga Liberada NIR;
- Ficha de Aceite do CORE (Sistema de Regulação);
- Sistema CadWebSUS (Cartão SUS);
- Sistema de Cadastro de Termos de Consentimento;
- Sistema de Impressão de Pulseiras;
- AIH – Autorização de Internação Hospitalar;
- Exames;
- Caderno de Plantão da Recepção;
- Telefone fixo;
- Impressora de pulseiras de identificação de pacientes;
- Etiquetas de identificação de acompanhantes;
- Folder “Orientações aos pacientes, acompanhantes e visitantes” – Anexo I;
- Formulário “Pesquisa de Satisfação do Usuário” – Anexo II;
- Pasta Prontuário;
- Tags;

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 2/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

- Envelopes;
- Sacos de plástico;
- Canetas.

### 3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

#### 3.1. Internação:

O que fazer	Responsável	Como	Inscrição/Material
Encaminhar os dados do paciente regulado a Recepção de Internação	Colaboradores do NIR	<p>1. Incluindo os dados do paciente já regulado na arq_rede – Recep_Internação – 0-Vaga Liberada NIR;</p> <p><b>Nota I: A recepção de internação deve seguir as orientações realizadas pelo NIR, dentro do que compete ao serviço de recepção;</b></p> <p><b>Nota II: As dúvidas serão dirimidas pelo NIR, e este, se necessário, entrará em contato com o Hospital de origem para obter esclarecimentos para admissão de pacientes, uma vez que os pacientes atendidos nas unidades tratadas neste POP são regulados via Sistema CORE;</b></p>	Arq_rede – Recep_Internação – 0-Vaga Liberada NIR;
Recepcionar o paciente e o acompanhante (caso esteja acompanhado)	Recepcionista da Recepção de Internação	<p>1. Saudando cordialmente o usuário;</p> <p>2. Solicitando documento oficial com foto juntamente com os documentos cartão SUS (Cartão Nacional de Saúde CNS), comprovante de residência atual, ficha de aceite do Sistema CORE e exames necessários para internação, se for o caso;</p> <p>3. Conferindo com os dados encaminhados pela equipe de regulação (NIR) na pasta arq_rede – Recep_Internação – 0-Vaga Liberada NIR;</p>	AGHUX;  Arq_rede – Recep_Internação – 0-Vaga Liberada NIR;  Guia CORE

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.USOP.014 - Página 3/15	
Título do Documento	GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

		<p><b>Nota I: Utilizar sempre a aba “OBSERVAÇÃO” do AGHUX para todas as situações irregulares, tais como falta de documentação, etc.;</b></p> <p><b>Nota II: Ao identificar prontuários duplicados, encaminhar as informações (nome do paciente, nome da mãe, data de nascimento e número dos prontuários identificados) para a encarregada da empresa que irá centralizar a demanda e encaminhar via e-mail ao NIR (<a href="mailto:nir.hugd@ebserh.gov.br">nir.hugd@ebserh.gov.br</a>), com cópia para a gestão do contrato (Unidade de Suporte Operacional – <a href="mailto:usop.hu-ufgd@ebserh.gov.br">usop.hu-ufgd@ebserh.gov.br</a>), uma vez por semana.</b></p> <p><b>Nota II: Para menores de 18 anos, que não possuem carteira de identidade, solicitar a certidão de nascimento.</b></p>	
Entrar em contato com a Unidade Assistencial a qual o paciente será admitido	Recepcionista da Recepção de Internação	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ligando no ramal da unidade assistencial para conferir junto a equipe assistencial em qual leito o paciente será internado;</li> <li>Em caso de pacientes com equipe de transporte, ligar na unidade para informar a chegada da equipe de transporte e solicitar a liberação de acesso.</li> </ol>	Telefone fixo
Realizar o cadastramento para internação do paciente via sistema AGHUX	Recepcionista da Recepção de Internação	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar <b>o cadastramento do paciente de forma adequada com a busca no AGHUX pelo nome do paciente, valendo-se do nome completo, nome da mãe e data de nascimento e conferir número do CPF e Cartão SUS.</b> Utilizar ainda a busca fonética com o primeiro nome do paciente e nome da mãe para se certificar se já existe prontuário para o paciente, evitando assim duplicidade de cadastro e corrigindo possíveis erros de cadastramento;</li> </ol>	AGHUX;  Sistema de Cadastro de Termos de Consentimento;  Sistema CadWebSUS (Cartão SUS);  Caderno de Plantão da



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 4/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Registrando a internação no sistema AGHUX conforme os dados encaminhados pelo NIR, o leito informado pela equipe assistencial e a documentação disponibilizada;</li> <li>3. De posse de todos os documentos trazidos pelo paciente e/ou equipe de transporte, deve-se conferir os dados no sistema AGHUX, atualizando o cadastro, se necessário.</li> <li>4. Solicitar assinatura do paciente ou o acompanhante no boletim de internação (Solicitação Internação/Autorização Hospitalar - gerado pelo AGHUX);</li> <li>5. Solicitar assinatura do paciente ou o acompanhante no Termo de Consentimento para Coleta de Amostra de Paciente Fonte (pdf em pasta da Recep_Internacao);</li> <li>6. Solicitar assinatura do paciente ou acompanhante no Termo de Consentimento para Tratamento de Dados Pessoais de Crianças e Adolescentes, quando o paciente for menor de 18 anos.</li> </ol> <p><b>Nota I: A internação é feita de acordo com os dados encaminhados pelo NIR, a AIH e do médico regulador (que aceitou a admissão do paciente via sistema CORE de regulação);</b></p> <p><b>Nota II: Para admissão de pacientes através de equipes de transporte, o cadastro deve ser realizado junto ao acompanhante uma vez que essas equipes adentram o HU com o paciente.</b></p> <p><b>Nota III: No caso de internações de pacientes com direito a acompanhantes deve-se imprimir a diária de acompanhantes, gerada pelo AGHUX, e anexá-la ao prontuário junto aos demais documentos;</b></p>	Recepção.
--	--	---	-----------



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 5/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

		<b>Nota IV: Casos de falta de documentação a recepção poderá pesquisar os dados do paciente encaminhados pelo NIR no sistema CadWebSUS, utilizar a aba “Observação” do HU para relatar o ocorrido, assim como relatar em caderno de plantão da recepção.</b>	
Identificar o paciente e o acompanhante (quando houver)	Recepcionista da Recepção de Internação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imprimindo e colocando a pulseira de identificação no punho do paciente, com o <b>texto voltado para o profissional</b>, possibilitando a leitura;</li> <li>2. Orientando o paciente quanto a importância da pulseira;</li> <li>3. Entregando a etiqueta ao acompanhante (quando houver);</li> <li>4. Orientando o acompanhante a colar a etiqueta na altura do peito de modo que fique visível.</li> </ol> <p><b>Nota I: Seguir as orientações contidas no PRT.CP-NSP.001 – PROTOCOLO DE IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE.</b></p> <p><b>Nota II: Para casos de pacientes que foram admitidos por equipes de transporte, e este adentrou o hospital, a pulseira de identificação deve ser anexada ao prontuário para posterior identificação, a ser realizada pela equipe assistencial.</b></p>	<p>Sistema de Impressão de Pulseiras;</p> <p>Pulseiras de Identificação de pacientes;</p> <p>Etiquetas de Identificação de Acompanhantes.</p>
Realizar orientações gerais do HU-UFGD	Recepcionista da Recepção de Internação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entregando o folder de “Orientações aos pacientes, acompanhantes e visitantes” (Anexo I);</li> <li>2. Solicitando o preenchimento do formulário da “Pesquisa de Satisfação do Usuário”(Anexo II);</li> <li>3. Orientando o paciente e/ou acompanhante quanto ao horário de visitas e trocas de acompanhantes, horários de refeições, quanto ao preenchimento da pesquisa de satisfação do usuário, dentre outros.</li> </ol>	<p>Folder de “Orientações aos pacientes, acompanhantes e visitantes” (Anexo I);</p> <p>Formulário “Pesquisa de Satisfação do Usuário” (Anexo II).</p>

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 6/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

		<p>4. Orientando o paciente e acompanhante a passar pelo serviço de vigilância para realização do procedimento deste;</p> <p>5. Orientando quanto a recomendação de utilização das máscaras em ambiente hospitalar;</p> <p>6. Orientando os pacientes e acompanhantes/familiares de que o HU-UFMG é totalmente público, 100% gratuito, e que as informações sobre o quadro clínico do paciente são passadas pela equipe assistencial (especialmente para os pacientes internados na UTI Adulto) de forma presencial na unidade. Contatos telefônicos que solicitem transferências financeiras ou qualquer tipo de pagamento pelos cuidados devem ser denunciados e comunicados à ouvidoria da instituição;</p> <p>7. Conferindo se o paciente e/ou acompanhante apresenta sintomas gripais. Em caso positivo, informar ao enfermeiro da unidade a ser acessada.</p> <p>8. Solicitando que aguardem na recepção até que sejam novamente chamados.</p> <p><b>Nota I: Caso o paciente e/ou acompanhante esteja com sintomas gripais deve-se solicitar, gentilmente, que aguardem nas longarinas afastado dos demais. Disponibilizando máscaras descartáveis para aqueles que não estiverem utilizando.</b></p>	
Anexar documentação de internação ao prontuário	Recepcionista da Recepção de Internação	1. Anexando toda a documentação trazida pelo paciente e/ou equipe de transporte (exames e documentos) no prontuário do paciente assim como as geradas pelo AGHUX;	Prontuário Físico.
Solicitar acompanhamento da equipe assistencial	Recepcionista da Recepção de	1. Realizando ligação na Unidade assistencial a qual o paciente será admitido informando que os procedimentos da recepção para internação estão prontos e	Telefone fixo.



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 7/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

	Internação	o paciente está aguardando na recepção.  <b>Nota I: Para admissão de pacientes através de equipes de transporte, não é necessário solicitar o acompanhamento da equipe assistencial. A recepcionista deverá encaminhar o acompanhante até a unidade e entregar o prontuário a equipe assistencial.</b>	
Receber e Revisar o Prontuário Físico	Profissional assistencial da unidade a qual o paciente será admitido	1. Revisando a documentação do prontuário; 2. Conferindo se o paciente e/ou acompanhante apresentam sintomas gripais.	Prontuário Físico;
Análise dos itens trazidos pelo paciente e/ou acompanhante	Vigilante da Recepção de Internação (P3)	1. Solicitando que os usuários (paciente e/ou acompanhante) abram as bolsas e retirem os itens que não são permitidos dentro do HU-UFGD; 2. Verificando visualmente as bolsas dos usuários; 3. Identificando e guardando os itens que não são permitidos aos usuários, em armário próprio para tal (guarda-volumes); 4. Separando as medicações trazidas pelos usuários (paciente e/ou acompanhante) em envelopes de papel ou sacos plásticos, a depender das dimensões; 5. <b><u>Identificando o envelope e/ou sacos com medicamentos com: a data da entrada, o nome do paciente, nome do acompanhante e a unidade assistencial acessada (de maneira legível);</u></b> 6. Entregando os medicamentos devidamente identificados para a equipe assistencial da unidade no ato da internação e/ou ao próprio acompanhante	Tags; Envelopes; Sacos plásticos.

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 8/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

		<p>no horário da troca destes, se for o caso.</p> <p><b>Nota I: Os vigilantes devem orientar-se pelo Regulamento de controle de acesso para execução deste procedimento, assim como pela Portaria - SEI nº 176, de 05 de abril de 2023 que estabelece o regramento para o controle de medicamentos não padronizados, ou seja, trazidos por terceiros ao HU-UFGD/EBSERH;</b></p> <p><b>Nota II: Deve-se identificar os itens a serem deixados no Guarda Volumes com data, nome do paciente e, se possível, número para contato (de maneira legível).</b></p>	
--	--	---	--

### 3.2. Alta:

O que fazer	Responsável	Como	Inscrição/Material
Encaminhar o paciente e a comunicação de alta a Recepção de Internação	Equipe assistencial da unidade a qual o paciente está internado	1. Encaminhando a comunicação de alta, o sumário de alta, e acompanhando o paciente e seu acompanhante até a recepção de internação para realização de procedimentos de alta;	Comunicação de alta a recepção;  Sumário de alta;
Dar alta administrativa no sistema AGHUX (pós alta assistencial)	Recepcionista da Recepção de Internação	1. Acessando o sistema AGHUX através do número do prontuário; 2. Identificando no sistema o formulário de internação da paciente e gerando a alta administrativa (pós alta assistencial); 3. Auxiliando o paciente a retirar a pulseira de identificação, em caso de pacientes menores de 18 anos a retirada da pulseira deve ser realizada na presença do responsável; 4. Orientando os usuários a dirigirem-se a equipe de vigilância para retirada e conferência dos pertences deixados no	AGHUX;  Pulseira de Identificação de Pacientes;

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 9/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

		<p>guarda volumes;</p> <p>5. Caso necessário, informar ao vigilante os dados do usuário para devolução de itens armazenados no guarda volumes.</p> <p><b>Nota I: É obrigatória a presença de pulseira na alta hospitalar.</b></p>	
Digitalizar pulseiras de menores de 18 anos	Recepcionista da Recepção de Internação	<p>1. Digitalizando as pulseiras junto a comunicação de alta e um documento pessoal com foto da mãe ou responsável;</p> <p>2. Salvando o arquivo digitalizado na pasta ALTAS RECEPÇÃO DE INTERNAÇÃO;</p>	<p>Impressora Scanner</p> <p>Pasta Recep_Internacao / 0-Scanner/ ALTAS RECEPÇÃO DE INTERNAÇÃO</p>
Análise dos itens trazidos pelo paciente e/ou acompanhante	Vigilante da Recepção de Intenação (P3)	<p>1. Solicitando que os usuários (paciente e/ou acompanhante) abram as bolsas para realizar verificação visual;</p> <p>2. Verificando visualmente as bolsas dos usuários;</p> <p>3. Identificando se há itens do HU-UFGD nas bolsas dos usuários;</p> <p>4. Caso haja, solicitar que sejam entregues ao vigilante;</p> <p>5. Identificando e após, devolvendo o item ao local de uso. (Ex. Enxoval, devolver a Lavanderia, etc.)</p> <p><b>Nota I: Os vigilantes devem orientar-se pela normativa de acesso e/ou de vigilância atual para execução deste procedimento;</b></p>	<p>Tags;</p> <p>Envelopes;</p> <p>Sacos plásticos.</p>
Conferência e devolução de itens deixados no guarda volumes da Recepção de Internação	Vigilante da Recepção de Intenação (P3)	<p>1. Perguntando aos usuários (paciente e/ou acompanhante) se no momento do acesso destes, foram retidos pertences e armazenados nos guarda volumes da recepção;</p> <p>2. Em caso positivo, deve-se identificar nos armários os itens e devolvê-los ao usuário. Se necessário, informar-se</p>	Guarda volumes.



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 10/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

		<p>junto a recepção quanto aos dados do usuário para devolução dos pertences.</p> <p><b>Nota I: Caso o paciente e/ou acompanhante, após a alta não tenha retirado seu pertence, será realizado contato telefônico dentro de 15 dias para que venha retirá-lo se houver interesse, ou disponibilizá-lo para doação ou descarte. O prazo de armazenamento após o contato será de 15 dias.</b></p>	
--	--	---	--

#### 4. CUIDADOS ESPECIAIS /AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE

**a. Contingência em caso do não funcionamento do Sistema de Pulseiras:**

- Cadastrar o usuário no sistema;
- Verificar se o sistema de pulseiras da maternidade está funcionando e imprimir neste local, ou
- Identificar os pacientes manualmente escrevendo na pulseira da impressora, com letra legível, o nome do paciente, data e destino.

**b. Contingência em caso do não funcionamento do Sistema informatizado:**

- Inserir os dados em Planilha Impressa, de maneira legível;
- Identificar os pacientes manualmente escrevendo na pulseira da impressora, com letra legível, o nome do paciente, data e destino.
- Inserir os dados da planilha no AGHUX, após restabelecimento do sistema informatizado;
- Informar a unidade assistencial do lançamento no AGHUX.

**c. Orientações Gerais:**

- Cadastrar paciente em sistema para o atendimento, com documentação e confirmação verbal dos IDENTIFICADORES;
- Informar a equipe de assistentes sociais sobre admissão de paciente sem documentação;



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 11/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

- Sempre confeccionar pulseira na admissão do paciente, e quando necessária a substituição;
- Colocar a pulseira no paciente na admissão. Quando o serviço de transporte adentra com o paciente em maca, a pulseira deve ser encaminhada à equipe assistencial junto ao prontuário;
- Orientar o paciente e/ou responsável sobre a importância da manutenção da pulseira durante a internação.
- Orientar a solicitar a equipe assistencial a colocação da pulseira.
- Preencher os formulários do paciente com os IDENTIFICADORES constantes cadastrados, com letra legível.
- Podem ter acompanhantes os pacientes (internados ou em observação) nas seguintes situações:
  - I. Mulheres em trabalho de parto e pós-parto imediato, em consultas, exames e procedimentos, durante todo o período do atendimento, independentemente de notificação prévia;
  - II. Pessoas portadoras de deficiência;
  - III. Idosos (pessoas com idade igual ou superior a 60 anos);
  - IV. Crianças e Adolescentes (pessoas com idade até 18 anos incompletos);
  - V. É resguardado o direito a acompanhante (apenas 01) para todos os pacientes indígenas internados;
  - VI. Ao paciente com câncer é assegurado o direito ao acompanhante durante o atendimento e o período de tratamento.
- É permitido apenas 01 (um) acompanhante por paciente.
- É permitido acompanhante a todas as gestantes durante atendimento no PAGO;
- Ao Item IV incluem-se crianças internadas em unidades neonatal, de terapia intensiva e de cuidados intermediários.

## 5. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Justiça. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8069.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm);



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 12/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

BRASIL. Ministério da Saúde. **Lei nº 8.080, de 19 de dezembro de 1990** (Lei Orgânica da saúde). Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8080.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8080.htm);

BRASIL. Ministério da Justiça; Ministério da Fazenda; Ministério da Educação; Ministério da Previdência Social; Ministério da Saúde; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Advocacia-Geral da União; Ministério da Assistência Social. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2003/L10.741compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.741compilado.htm);

BRASIL. Ministério da Saúde. **Lei nº 11.108, de 7 de abril de 2005**. Altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para garantir às parturientes o direito à presença de acompanhante durante o trabalho de parto, parto e pós-parto imediato, no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS. Brasília, DF. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2004-2006/2005/lei/l11108.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/lei/l11108.htm);

BRASIL. Advocacia-Geral da União; Ministério da Justiça; Secretaria da Micro e Pequena Empresa da Presidência da República; Ministério da Fazenda; Ministério das Cidades; Ministério de Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Ministério da Educação; Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República. **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm);

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023**. Altera a Lei nº 8.080, de 19 de dezembro de 1990 (Lei Orgânica da saúde), para ampliar o direito da mulher de ter acompanhante nos atendimentos realizados em serviços de saúde públicos e privados. Brasília, DF. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2023-2026/2023/lei/l14737.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2023-2026/2023/lei/l14737.htm);

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009**. Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Brasília, DF. Disponível em: [https://bvsm.sau.gov.br/bvs/sau/legis/gm/2009/prt1820\\_13\\_08\\_2009.html](https://bvsm.sau.gov.br/bvs/sau/legis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html);

HU-UFMG/EBSE RH. **Portaria nº 176, de 05 de abril de 2023**, Boletim de Serviço nº 347, de 06 de abril de 2023. Estabelece o regramento para o controle de medicamentos não padronizados, ou seja, trazidos por terceiros ao HU-UFMG/EBSE RH. Dourados, MS. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/acao-informacao/boletim-de-servico/2023/boletim-de-servico-n-347-de-06-de-abril-de-2023/view>;

HU-UFMG/EBSE RH. **Resolução nº 159, de 27 de julho de 2023**, Boletim de Serviço nº 376, de 28 de julho de 2023. Aprova o PRT. CP. NSP001 – Identificação do paciente. Dourados, MS. Disponível em:



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 13/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/acao-a-informacao/pops-protocolos-e-processos/gad/prt-cp-nsp-001-identificacao-do-paciente.pdf>;

HU-UFGD/EBSE RH. **Resolução nº 46, de 06 de março de 2023**, Boletim de Serviço nº 338, de 10 de março de 2023. Aprova o MA. NIR.001 – Manual de Normas e rotinas do Núcleo Interno de Regulação - NIR. Dourados, MS. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/acao-a-informacao/pops-protocolos-e-processos/gad/ma-nir-001-manual-de-normas-e-rotinas-do-nucleo-interno-de-regulacao-nir.pdf>;

HU-UFGD/EBSE RH. **Resolução nº 19, de 01 de fevereiro de 2024** – Boletim de Serviço nº 442, de 01 de fevereiro de 2024. Aprova o REL. USG.001 – Regulamento de Controle de Acesso – HU-UFGD/EBSE RH. Dourados, MS. Disponível em: [https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/acao-a-informacao/pops-protocolos-e-processos/gad/rel-usg-001-controle-de-acesso-hu-ufgd\\_ebserh-1.pdf](https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/acao-a-informacao/pops-protocolos-e-processos/gad/rel-usg-001-controle-de-acesso-hu-ufgd_ebserh-1.pdf).

## 6. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DADOS	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	10/01/2024	Elaboração do documento

<b>Elaboração</b> Josiclari Mota – Chefe da Unidade de Suporte Operacional	Data: 10/01/2024
<b>Análise:</b> Marjorie Ester Dias Maciel – Chefe da URIGIA Wanaline Fonseca – Enfermeira – Unidade da Criança e do Adolescente Giseliene Mendonça Pazotti – Chefe da UTIA Adriana Batsita Aguero – Chede da UTIP Joana D’arc Santana Cardoso Aroca Galves – Chefe da USME Alexsandra Gomes Rossi – Chefe da UTIN Rafael Sousa Ferreira – Chefe da UCM	Data: 01/03/2024 Data: 09/10/2024 Data: 09/10/2024 Data: 04/11/2024 Data: 07/11/2024 Data: 14/11/2024 Data: 14/11/2024
<b>Validação</b> Fuad Fayez Mahmoud – Chefe do Setor de Gestão da Qualidade	Data: 25/04/2025
<b>Aprovação</b> João Fernandes Guimarães Júnior – Chefe da DLIH Danielly Vieira Capoano – Gerente Administrativa	Data: 21/04/2025 Data: 28/04/2025

Assinado eletronicamente no processo SEI 23529.000490/2024-76

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.USOP.014 - Página 14/15	
Título do Documento	<b>GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA</b>	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

## ANEXO I - Folder “Orientações aos pacientes, acompanhantes e visitantes”

### Orientações aos pacientes, acompanhantes e visitantes

#### ALIMENTAÇÃO

**NÃO TRAGA** alimentos e bebidas para o paciente!

A alimentação do paciente é prescrita pelo médico e/ou nutricionista. Caso haja necessidade do paciente receber alimentos de fora do hospital, isso será autorizado pelo nutricionista, e os alimentos serão armazenados e distribuídos pelo Serviço de Nutrição. O consumo de alimentos não autorizados pode prejudicar o tratamento e a recuperação do paciente.

#### HORÁRIO DAS REFEIÇÕES DOS PACIENTES

Café da manhã - 7h | Lanche da manhã - 9h | Almoço - 11h  
Lanche da tarde - 15h | Jantar - 17h | Ceia - 20h

O acompanhante registrado no sistema tem direito as refeições oferecidas pelo hospital (café da manhã, almoço e jantar). Essas refeições serão servidas no refeitório. Chegando ao refeitório, informe o seu nome e nome do paciente que está acompanhando.

#### HORÁRIO DAS REFEIÇÕES DOS ACOMPANHANTES – NO REFEITÓRIO\*

Café da manhã - 6h30 às 7h30 | Almoço - 11h às 12h | Jantar - 19h às 22h  
\*Horários sujeitos a alteração.

#### VISITANTES E ACOMPANHANTES - Orientações gerais

- É obrigatória a identificação de acompanhantes e visitantes pela portaria.
- É necessário trazer para o paciente: roupas íntimas e material de higiene pessoal.
- É proibido fumar nas dependências do hospital. Não traga cigarros, bebidas alcoólicas ou drogas.
- Fale em voz baixa nas conversas dentro do hospital e quando utilizar o celular.
- Não é permitido fazer ou administrar medicação, mexer no gotejamento de soro e outras infusões ou equipamentos que estejam no paciente.
- Caso ocorra algum procedimento médico, de enfermagem ou exame durante o horário de visita, todos devem se retirar do recinto, assim que solicitado.
- Não entre no Posto de Enfermagem, quarto de descanso dos profissionais ou qualquer área restrita do hospital.
- As dúvidas devem ser esclarecidas com a equipe que acompanha o paciente, após a visita médica.

#### ORIENTAÇÕES PARA HORÁRIO DE VISITA

- Acompanhantes e visitantes, de preferência, devem ter idade entre 18 e 60 anos.
- A entrada de visitantes com menos de 12 anos de idade deve ser avaliada e autorizada pela equipe assistencial. Evite trazer crianças para que não sejam expostas sem necessidade ao ambiente hospitalar.
- Visitantes e acompanhantes devem apresentar boas condições de saúde. Portanto, não faça a visita se tiver algum sinal de gripe, resfriado, tosse frequente, diarreia ou doença contagiosa.
- Para visitar paciente internado que esteja detido pela Justiça, é necessária a apresentação de autorização judicial.
- É permitida somente a entrada de duas pessoas para a visita (casos excepcionais devem ser definidas com a equipe de saúde). A troca de acompanhantes é permitida somente a cada 12 horas.
- Quando houver necessidade do uso de aventais, luvas, máscaras ou outros equipamentos de proteção, solicite orientação à equipe de saúde. Se indicado, o uso é obrigatório e individual (o mesmo equipamento não deve ser reutilizado por outra pessoa), pelo visitante ou acompanhante.

#### DICAS IMPORTANTES

- Jogue o lixo nas lixeiras apropriadas: recicláveis na azul, lixo comum na preta.
- Apague as luzes ao sair de um ambiente.
- Não desperdice a água dos bebedouros, torneiras, chuveiros e descargas.
- Utilize papel higiênico, papel toalha e copos descartáveis de forma consciente.

#### CONTROLE DE INFECÇÃO

- Lave as mãos ou use álcool gel antes e depois da visita.
- Não sente ou deite na cama do paciente.
- Aos acompanhantes e visitantes é permitido frequentar somente a unidade onde o paciente está internado.
- Não compartilhe objetos ou preste assistência a outro paciente.
- Utilize os banheiros de forma adequada, mantendo a limpeza e a organização.

#### LAVANDERIA E HIGIENIZAÇÃO

- A Lavanderia Hospitalar fornece roupa de cama e banho para o paciente. Roupas de cama e cobertores de pacientes e acompanhantes serão trocados quando houver necessidade. Toalhas de banho serão trocadas a cada 2 dias.
- Não é permitido lavar roupas e estendê-las nas janelas ou varandas.
- O Serviço de Higienização realiza diariamente a limpeza e desinfecção das acomodações nos turnos da manhã, tarde e noite. Porém, se necessário, a equipe pode ser acionada a qualquer momento.

#### VISITA RELIGIOSA

As visitas religiosas são permitidas, desde que respeitadas as determinações legais e as normas internas do hospital.

SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR - HU-UFGD  
Telefone: 3410-3000 – ramal 3196 | Email: hotelaria.hugd@ebserh.gov.br  
Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.USOP.014 - Página 15/15	
Título do Documento	GERIR ACESSO DE PACIENTES AS UNIDADES ASSISTENCIAIS – EQUIPES DE RECEPÇÃO E VIGILÂNCIA	Emissão: 25/04/2025 Versão: 01	Próxima revisão: 28/04/2027

**ANEXO II - Formulário “Pesquisa de Satisfação de Usuário SUS”**

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

USUÁRIO SUS - 2023 | INTERNAÇÃO

**Participe** e ajude a **melhorar** a qualidade do nosso atendimento

Utilizo o hospital como:  Paciente     Acompanhante de paciente

Minha idade é: \_\_\_\_\_ (somente números)

Me identifico como:  Homem     Mulher     Prefiro não informar

**Como você se sente em relação à ROUPA/LIMPEZA/LIXO?**

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não se aplica
Limpeza do banheiro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez e agilidade da limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gentileza e educação dos funcionários da limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frequência de retirada do lixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza da roupa fornecida (lençol, toalha, cobertor, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade e conforto da roupa fornecida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Troca e reposição da roupa fornecida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>