

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UTI.003 - Página 1/7	
Título do Documento	MANUAL DE ACOLHIMENTO À FAMÍLIA NA UTI ADULTO	Emissão: 10/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 10/11/2026

1. APRESENTAÇÃO

A presença da família, acompanhantes ou responsáveis pelo paciente no interior das Unidades de Terapia Intensiva (UTI), muitas vezes, é encarada pela equipe multiprofissional como um fator de aumento às suas atribuições, quando não como um verdadeiro obstáculo à prestação eficiente dos cuidados. Além disso, boa parte dos hospitais e suas UTI, particularmente as públicas, não dispõe de estrutura minimamente adequada para acolher essas pessoas.

É preciso lembrar, entretanto, que o artigo 4º, parágrafo V e VI, da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, garante o “direito ao acompanhante, pessoa de sua livre escolha, nas consultas e exames[...] nos casos de internações e nos casos previstos em lei[...]” (MS, 2011).

Esse direito, não obstante, é frequentemente desrespeitado em parcela considerável das unidades hospitalares e isso ocorre com frequência ainda maior nas UTI, cuja natureza crítica da atuação, aliada a estruturas físicas antiquadas ou adaptadas, são um obstáculo natural à acomodação, em moldes aceitáveis, dos familiares. Além desses empecilhos, o simples direito à informação é negligenciado: na maioria das vezes, nem o familiar ou o paciente são devidamente informados sobre essa prerrogativa, prevista em lei(?), a esse acompanhamento.

O fato é que, de uma maneira geral, além (e em decorrência) dessas estruturas inadequadas, faltam processos e fluxos voltados ao acolhimento familiar e, conseqüentemente, o impacto negativo das deficiências relacionadas a esse importante aspecto do cuidado à saúde é despreocupadamente ignorado.

Por outro lado, as mudanças de paradigma nos conceitos de saúde e doença que vêm sendo implantadas, nas últimas décadas, pela Organização Mundial de Saúde (OMS), tiveram como consequência a modificação e a ampliação das funções e dos objetivos das unidades hospitalares, exigindo delas não apenas cuidar e tratar, mas também proteger e mitigar as instabilidades associadas à sua própria intervenção, na vida dos indivíduos envolvidos nesse liame. A missão do hospital agregaria, portanto, o cuidado à rede familiar e social do indivíduo doente, inclusive prevendo toda a complexidade determinada por essa nova atribuição.

Isso porque, quando hospitalizado, o indivíduo é submetido a uma ruptura drástica da sua rotina e se vê, de um momento para o outro, afastado dos seus referenciais mais importantes e indispensáveis, o que agrava ainda mais a insegurança imposta pela própria doença e pelas perspectivas que ela determina.

Esse cenário é ainda mais aterrorizante quando se trata das UTI, frequentemente (e não sem razão) vinculadas à gravidade e ao risco das doenças que determinam esse tipo de internação, bem como ao ambiente impessoal, frio e muitas vezes hostil, com o qual são quase invariavelmente associadas, no imaginário popular.

Dessa forma, a presença dos familiares e entes queridos torna-se fundamental para ajudar o paciente a se sentir mais seguro e pode ter influência fortemente positiva na sua

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UTI.003 - Página 2/7	
Título do Documento	MANUAL DE ACOLHIMENTO À FAMÍLIA NA UTI ADULTO	Emissão: 10/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 10/11/2026

recuperação. Além disso, a boa comunicação e o esclarecimento, às famílias, sobre as reais condições do paciente, podem ser facilitadas enormemente por um acolhimento humanizado.

Esse manual, dessa maneira, foi elaborado com o intuito de aprimorar os principais aspectos do acolhimento às famílias, por parte dos profissionais da equipe de cuidados da UTI Adulto do HULW – UFPB/EBSERH, mas poderá eventualmente ser utilizado, em linhas gerais e com as devidas adaptações, pelos demais setores de internação do hospital.

2. OBJETIVOS

- Nortear a atuação dos profissionais direta ou indiretamente associados ao acolhimento às famílias daqueles pacientes internados na UTI Adulto do HULW, com o intuito de estabelecer condições aceitáveis para cumprir o que determina o artigo 4º, parágrafo V e VI, da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.
- Estabelecer estrutura e processos adequados ao cabal cumprimento dessa determinação.
- Ajudar a criar uma cultura organizacional que contemple e defenda os propósitos e as normas definidas neste manual.
- Determinar indicadores para mensurar o impacto das intervenções previstas neste manual sobre o acolhimento às famílias, tais como, o nível de satisfação dos pacientes e seus familiares, além de outros marcadores que sejam considerados úteis e necessários a esse propósito.
- Definir as ferramentas necessárias ao acompanhamento e análise de tais indicadores.

3. DESCRIÇÃO

A responsabilidade pelo acolhimento aos pacientes e seus familiares deve ser compartilhada por todos os membros da gerência e pela equipe multiprofissional da UTI Adulto do HULW, cada um deles em seu respectivo campo de atuação, mas sempre com o objetivo comum de estabelecer um acolhimento compatível com o que determina este manual.

Dessa forma, tais atribuições e responsabilidades não poderão nem deverão ser delimitadas de forma imutável e os limites de intervenção desses profissionais serão definidos pelas circunstâncias da atuação e pelas necessidades que a complexidade e a gravidade do quadro do paciente determinem, sempre com o propósito de prestar o acolhimento mais humanizado possível.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UTI.003 - Página 3/7	
Título do Documento	MANUAL DE ACOLHIMENTO À FAMÍLIA NA UTI ADULTO	Emissão: 10/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 10/11/2026

3.1. Atribuições e responsabilidades gerais (comuns a todos os profissionais)

- Estabelecer vínculo com os familiares, a fim de incorporá-los ativamente no processo saúde-doença.
- Intear-se do diagnóstico inicial, estado geral do paciente e registros do prontuário, com o propósito de fornecer, da melhor forma, as informações pertinentes, aos familiares.
- Zelar pelo cabal cumprimento das diretrizes determinadas neste Manual.
- Atuar como articulador entre os familiares e as equipes assistenciais.
- Promover atendimento humanizado e acolher apropriadamente os familiares, bem como todos os demais componentes da rede social do paciente, sem discriminação de qualquer tipo, zelando sempre pelo respeito estrito e equânime aos valores e direitos individuais.
- Garantir, ao paciente ou familiar autorizado, o direito de acesso ao prontuário (PORTARIA MS n.º 1820 – 13/08/2009).

3.2. Atribuições e responsabilidades específicas

3.2.1. Equipe do serviço social

- Primar pela identificação profissional ao abordar familiares e usuários, devendo fazer uso de crachá visível ou por outras formas de identificação de fácil percepção, facilitando a visualização dos mesmos.
- Acolher os familiares dos usuários internados na UTI, de forma humanizada, livre de qualquer discriminação, respeitando valores e direitos individuais;
- Realizar escuta qualificada com o acompanhante e com o usuário internado;
- Orientar sobre as normas e rotinas da UTI, dentre elas o formato em que ocorrem as visitas, conforme protocolo hospitalar, avaliando o entendimento das informações repassadas aos usuários durante o período de internação, a fim de realizar as devidas intervenções sociais, quando necessário.
- Mediar junto a equipe multiprofissional (Médica, Nutrição, Fisioterapia, Enfermagem, Odontologia e Farmácia) as demandas sociais dos usuários e seus familiares. O assistente social apoiará a equipe nos momentos de comunicação de notícias difíceis utilizando arsenal teórico-metodológico apropriado e os protocolos institucionais adotados.
- Viabilizar a visita, durante o período de hospitalização, a todos os familiares dos usuários, conforme assegurado nas legislações específicas e protocolos institucionais.
- Acolher familiares ou responsáveis dos usuários internados em conjunto com a psicologia, realizando a escuta coletiva e, quando necessário, realizar as devidas orientações sociais.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UTI.003 - Página 4/7	
Título do Documento	MANUAL DE ACOLHIMENTO À FAMÍLIA NA UTI ADULTO	Emissão: 10/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 10/11/2026

- Identificar eventuais necessidades e orientar quanto ao acesso: declarações, autorizações para acompanhamento, encaminhamentos sociais, laudos médicos, dentre outros.
- Manter as informações quanto ao contexto sócio familiar atualizadas, a partir de instrumentais técnicos, tais como, a entrevista social.

3.2.2. Equipe de psicologia

- Avaliar o sofrimento psíquico dos familiares envolvidos e ofertar o acompanhamento psicológico quando identificada demanda.
- Promover atendimento acolhedor e humanizado à família, livre de qualquer discriminação, respeitando valores e direitos individuais.
- Reforçar as normas e rotinas destinadas aos familiares e acompanhantes de forma clara e verificar o seu devido entendimento.
- Participar do acolhimento aos familiares em situação de comunicação de más notícias.
- Avaliar a compreensão da família acerca do quadro de saúde do paciente e acionar equipe multiprofissional caso seja identificada necessidade de maiores informações/esclarecimentos.
- Verificar ativamente se os familiares ou responsáveis receberam e entenderam todas as informações relacionadas à assistência.

3.2.3. Equipe médica e multiprofissional

- Comunicar as notícias difíceis ao paciente (desde que aceitável ou pertinente) ou aos familiares.
- Manter o paciente e familiares atualizados em relação à evolução do quadro clínico, ao planejamento e às metas de tratamento, sempre usando linguagem acessível e que permita claro entendimento.
- Orientar adequadamente o paciente (se pertinente) e seus familiares em relação à gravidade e ao prognóstico do quadro.
- Orientar adequadamente o paciente (se pertinente) e seus familiares a respeito da eventual necessidade de procedimentos, justificando essa necessidade e explicar de forma apropriada a natureza e o risco associado às intervenções.
- Contatar a equipe do NIR/multiprofissional para orientar o processo de transferência e continuidade do tratamento.
- Comunicar o óbito aos familiares. Essa responsabilidade não deverá ser transferida, exceto por causa absolutamente incontornável. Na comunicação do óbito deverá estar presente, sempre que possível, toda ou a maior parte dos componentes da equipe multiprofissional.

Tipo do Documento	MANUAL	MA.UTI.003 - Página 5/7	
Título do Documento	MANUAL DE ACOLHIMENTO À FAMÍLIA NA UTI ADULTO	Emissão: 10/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 10/11/2026

Essa notícia deve ser feita de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível, em ambiente apropriado e de forma privativa. Além disso, essa abordagem deverá ser feita com toda a atenção, tranquilidade e com os legítimos interesse e respeito exigidos pela circunstância. Nas raras ocasiões em que o(s) médico(s) esteja(m) impossibilitado(s) de cumprir essa atribuição, um substituto devidamente capacitado em comunicação de notícias difíceis deverá substituí-lo(s), sempre acompanhado da equipe multiprofissional.

3.2.4. Gestores

- Designar espaço físico apropriado para receber e acolher os familiares ou membros cuidadores da rede social do paciente, com localização de fácil acesso, próximo à entrada da unidade, boa comunicação visual, mobiliários, computador, telefone, bebedouro e ar-condicionado, conforme as normas de qualidade apropriadas.
- Assegurar que tal ambiente garanta privacidade e dignidade quando da comunicação de notícias difíceis e óbitos.
- Garantir que haja acolhimento e informações aos familiares nas 24 horas.
- Viabilizar material com Orientações ao Acompanhante, contemplando os horários e todas as informações sobre as rotinas da unidade.
- Definir fluxos de atendimento que correspondam às demandas exigidas por este Manual.
- Garantir que as informações gerais sobre o fluxo dos visitantes estejam amplamente divulgadas, seja por meio de pôsteres, placas, totens ou outros instrumentos de divulgação.
- Garantir a mensuração e o acompanhamento dos dados e indicadores de acolhimento, assim como a divulgação periódica e ampla de relatórios com tais informações, a todos os interessados.
- Garantir a capacitação e o treinamento apropriados da equipe multidisciplinar da UTI Adulto em comunicação de notícias difíceis, bem como averiguar, por meio de indicadores apropriados, a qualidade dessa capacitação.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de out 1988. Humanização_ PNH. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.html. Acesso em 09 dez. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**. Ministério da Saúde. – 3. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2011. 28 p.: il. – (Série E. Legislação de Saúde).



Tipo do Documento	MANUAL	MA.UTI.003 - Página 6/7	
Título do Documento	MANUAL DE ACOLHIMENTO À FAMÍLIA NA UTI ADULTO	Emissão: 10/11/2024	Próxima revisão: 10/11/2026
		Versão: 1	

FOUCAULT, M. **O Nascimento do Hospital**. In: Microfísica do Poder, Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.

PESSINI, L. **Humanização dos cuidados em saúde**. In: PESSINI, L. BERTACHINI, L. Humanização e cuidados paliativos. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

Presidência da República Casa Civil. **Lei Nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

Presidência da República Casa Civil. **Lei nº 11.108 de 07 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. Subchefia para Assuntos Jurídicos. D.O.U. de 8.4.2005.

Presidência da República Casa Civil. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências.


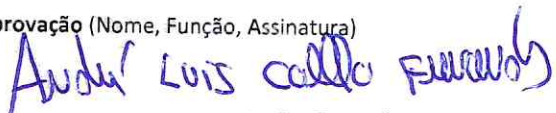
SIMONETTI, A. **Manual de Psicologia Hospitalar: O Mapa da Doença**. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2013.



Tipo do Documento	MANUAL	MA.UTI.003 - Página 7/7	
Título do Documento	MANUAL DE ACOLHIMENTO À FAMÍLIA NA UTI ADULTO	Emissão: 10/11/2024 Versão: 1	Próxima revisão: 10/11/2026

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1	10/11/2024	Elaboração do documento Manual de acolhimento à família na UTI adulto

<p>Elaboração</p> <p>Igor Mendonça do Nascimento Lucrécia Maria Bezerra Sisleudo Cândido Soares Rísia Maria Da Silva Renata Cyntia Dionísio de Vasconcelos Vieira Renata de Carvalho Duarte Cavalcante</p>	Data: 10/11/2024
<p>Revisão</p> <p>Igor Mendonça do Nascimento Ciro Leite Mendes Lucrécia Maria Bezerra</p>	Data: 10/11/2024
<p>Validação</p> <p>Viviane Cristina Vieira da Silva Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente</p> <p> Documento assinado digitalmente VIVIANE CRISTINA VIEIRA DA SILVA Data: 11/11/2024 16:07:52 -0300 Verifique em https://validar.it.gov.br</p>	Data: 11/11/2024
<p>Aprovação (Nome, Função, Assinatura)</p> <p></p> <p>André Luis Coelho Fernandes Superintendente Substituto Port. 536/2024 HULW / EBSERH</p>	Data: ____/____/____

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte