

POP

HC-UFTM/EBSERH

FLUXOS E ROTINAS DO ATENDIMENTO DE PORTARIA/RECEPÇÃO

Versão: 2 | 2025

SUPERINTENDENTE
LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE
LUIZ ANTONIO PERTILI RODRIGUES DE RESENDE

DIVISÃO DE GESTÃO DO CUIDADO
FERNANDO DE FREITAS NEVES

CHEFE DA UNIDADE MULTIPROFISSIONAL
VIVIANE DE ALMEIDA COBO

ELABORAÇÃO DA VERSÃO ATUAL

Rafael de Mendonça Silva, Unidade Multiprofissional
Wanessa de Araújo Maria Oliveira, Unidade Multiprofissional
Yuri Emmanuelle Silva Mazeto, Unidade Multiprofissional
Clara Rodrigues da Cunha Oliveira, Unidade Multiprofissional
Valquíria Alves Mariano, Unidade Multiprofissional
Cátia Silva, Unidade Multiprofissional

ANÁLISE

Viviane de Almeida Cobo, Unidade Multiprofissional

VALIDAÇÃO/CONTRIBUIÇÃO

Eurípedes Rogerio dos Santos, Unidade de Suporte Operacional
Ana Claudia de Moraes Faquim, Divisão de Enfermagem
Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente

REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

APROVAÇÃO

Fernando de Freitas Neves, Divisão de Gestão do Cuidado

Data da emissão: 4/2/2025

Código do documento: POP.UMULTI.107

ISBN:

*Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. © 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados
www.ebserh.gov.br*



1. OBJETIVO

Apresentar os fluxos e rotinas de atendimento nas recepções/portarias do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM) para os profissionais que trabalham nessas áreas, quanto à necessidade de um atendimento humanizado, conhecimento sobre os serviços existentes no complexo hospitalar e sobre as regras específicas de cada equipe, visando ao encaminhando para os devidos setor/unidades.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

A Política Nacional de Humanização (PNH) objetiva qualificar a saúde pública no Brasil, enfatizando um processo humanizado em que haja a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde, através de propostas de trabalho coletivo que garantam um Sistema Único de Saúde (SUS) mais acolhedor, ágil, resolutivo, e que priorize o compromisso com a qualificação da ambiência, melhorando as condições de atendimento em busca de redução de filas e do tempo de espera, com um atendimento acolhedor e resolutivo visando à garantia dos direitos dos usuários.

Nesse sentido, este Procedimento Operacional Padrão (POP) tem o objetivo de padronizar os fluxos e procedimentos a serem seguidos pelos profissionais que atuam nos serviços de recepção/portaria quanto ao atendimento consciente, humanizado, ágil e resolutivo.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- ✓ Constituição Federal do Brasil de 1988.
- ✓ Portaria nº 3.390, de 30 de dezembro de 2013 – Institui a Política Nacional de Atenção Hospitalar (PNHOSP) no âmbito do SUS, estabelecendo-se as diretrizes para a organização do componente hospitalar da Rede de Atenção à Saúde (RAS).
- ✓ Portaria nº 1.559, de 1º de agosto de 2008 - Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde (SUS).
- ✓ Política Nacional de Humanização 2003. Lei 13.460 de 26 de junho de 2017;
- ✓ Estatuto da Criança e Adolescente - Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990;
- ✓ Estatuto da Pessoa Idosa - Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003;
- ✓ Estatuto da Pessoa com Câncer - Lei nº 14.238, de 19 de novembro de 2021;
- ✓ Acompanhamento à Mulher nos Serviços de Saúde - Lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023, que altera o Art. 19-J da Lei 8.080/1990 (Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes), para ampliar o direito da mulher de ter acompanhante nos atendimentos realizados em serviços de saúde públicos e privados.

4. ÂMBITO DE APLICAÇÃO/COMPETÊNCIA

- **Âmbito de aplicação:**
 - ✓ Recepções/Portarias da assistência direta ao usuário hospitalizado;
 - ✓ Unidade Multiprofissional (Serviço Social, Psicologia);
 - ✓ Ouvidoria;
 - ✓ Fiscais de contrato e supervisores/prepostos das empresas terceirizadas do HC-UFTM;
- **Competência:**
 - ✓ Profissionais da recepção e portaria.



5. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

O usuário será sempre recepcionado com cordialidade e respeito, tendo direito a uma comunicação não violenta. Os profissionais da portaria/recepção, observando os princípios da escuta qualificada, deverão:

- Verificar e registrar o nome completo e se possui nome social;
- Verificar e registrar qual o vínculo/situação perante a instituição (paciente, aluno, professor, visitante, autoridade, voluntário, entre outros);
- Verificar qual a necessidade/demanda;

Observação: após verificada a necessidade/demanda, o profissional deverá seguir o fluxo pertinente, que está disposto nos subitens a seguir.

5.1 Visita a pacientes

- Verificar no Sistema de Controle de Visitantes o setor/unidade em que o paciente encontra-se internado e o número do leito;
- Conferir os dados, nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe;
- Verificar os horários de visita do setor/unidade em que o paciente se encontra internado;
- Orientar o familiar sobre horários disponíveis para a visita, assim como o número de visitantes por horário;
- Conferir e, se necessário, atualizar os dados do paciente no Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHUX), principalmente endereço, telefones para contato e números de documentos (Identidade, CPF e Cartão SUS).

Se o nome indicado pela família não for encontrado no sistema, realizar uma pesquisa no censo de todos os setores/unidades para localizar se existem pacientes não identificados. Se comprovada a existência de não identificados, entrar em contato com o Serviço Social de referência daquele setor/unidade para informar a situação e para que possam verificar a possibilidade de ser o paciente que procuram.

Havendo a demanda/insistência do familiar junto à portaria, em situações em que o familiar relata não ter sido informado previamente sobre o horário de visita e de não conseguir retornar no horário padronizado naquele dia, caberá ao profissional da recepção, acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com o enfermeiro do setor/unidade para verificar a possibilidade de uma autorização excepcional no Sistema de Controle de Visitantes. Se o paciente estiver na sala de emergência do Pronto Socorro Adulto (PSA), será necessário verificar com a equipe da enfermagem sobre essa liberação.

5.2 Solicitação para acompanhar paciente/troca de acompanhante

- Verificar no Sistema de Controle de Visitantes o número do leito e o setor/unidade em que o paciente encontra-se internado;
- Conferir os dados por meio do nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe;
- Verificar no Sistema de Controle de Visitantes se há autorização do enfermeiro do setor/unidade para esse acompanhamento, caso paciente não apresente direito previsto em lei;
- Verificar nos avisos do Sistema de Controle de Visitantes horário atualizado para a entrada/troca de acompanhantes. Observações:

- Nas Unidades de Terapia Intensiva Adulto, nos leitos de isolamento e na sala de emergência do PSA não há liberação de acompanhante, salvo exceções registradas no Sistema de Controle de Vistantes pela equipe assistencial;
- Verificar no Sistema de Controle de Vistantes, se há a existência de impedimentos para visitas/acompanhantes na enfermaria;
- Não havendo autorização no Sistema de Controle de Vistantes, caberá ao profissional da recepção, acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com o enfermeiro do setor/unidade para fazer a autorização no sistema;
- Em solicitações fora do horário estabelecido e que houver insistência do familiar e/ou acompanhante, caberá ao profissional da recepção, acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com o enfermeiro do setor/unidade para avaliar a situação e, se pertinente, irá atualizar a exceção no sistema;
- A autorização será concedida em casos previstos em legislação vigente e mediante avaliação da equipe assistencial.

Observação: ver item 3 – Normatização da Rotina Operacional Padrão (ROP) “Fluxo de Visitas e Acompanhantes a Pacientes Assistidos no HC-UFTM. *Link* para acesso:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/procedimentos-e-rotinas-operacionais-padrao/rotinas-operacionais-padrao/ROP.USG.001Fluxo de Visitas e Acompanhantes a Pacientes Assistidos no HC UFTM.pdf>

Item 3 – Normatização

Conforme legislação vigente, no HC-UFTM:

A permanência de 1 (um) acompanhante está autorizada para pacientes acima de 60 anos, pacientes portadores de necessidades especiais, pacientes mulheres no trabalho de parto, parto e puerpério, pacientes menores de 18 anos (o acompanhante deverá ser o pai, a mãe ou o responsável legal), pacientes em cuidados paliativos e pessoas com câncer, além de mulheres que estejam em consultas, exames e procedimentos;

O acompanhante, preferencialmente, deverá ter idade entre 16 a 59 anos, exceto nos casos de acompanhantes pais ou em situações especiais, avaliadas e definidas pelas equipes assistenciais das unidades, Setor de Gestão da Qualidade (STGQ) e Unidade Multiprofissional (UMULTI).

As trocas de acompanhantes ocorrerão 2 vezes ao dia, no horário das 7 às 10 horas e 17 às 19 horas. Em caso de necessidade da troca em horários diferenciados, o enfermeiro da unidade deverá ser informado para que possa avaliar cada caso pontualmente e, mediante aprovação, solicitar a troca no sistema de controle de visitas, disponível no Portal de Serviços interno do HC-UFTM.

5.3 Solicitação de visita religiosa

- Verificar no Sistema de Controle de Vistantes o número do leito, setor/unidade em que o paciente encontra-se internado;
- Conferir os dados através do nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe;
- Verificar os horários de visitas religiosas e quantidade de visitas liberadas por setor/unidade;
- Orientar o solicitante sobre os horários liberados;
- Caso o familiar do paciente deseje a realização da visita religiosa fora do horário estabelecido, os profissionais de portaria/recepção deverão comunicar ao setor/unidade onde o paciente está internado, para que a equipe assistencial autorize a entrada da visita religiosa no Sistema de Controle de Visitantes.

5.4 Solicitação de entrada de visitantes com idade inferior a 14 anos

- Orientar o familiar e/ou responsável legal (maior de 18 anos), quando em desejo/necessidade de visita a paciente, procurar pelo profissional de psicologia do setor/unidade em que o paciente se encontra internado.
- Orientar que as visitas de menores de 14 anos são autorizadas, porém será necessário o agendamento prévio com a equipe de psicologia para avaliação e acompanhamento da criança ou adolescente, antes e após a visita propriamente dita;
- Seguir as orientações do POP “Visita Assistida de Crianças e Adolescentes”, em observância da lei nº 14.950, de 2 de agosto de 2024, que altera o texto do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e concede ao público infanto-juvenil o direito de visitar mãe ou pai internados em instituições de saúde. *Link* para o documento:
<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/procedimentos-e-rotinas-operacionais-padrao/pops/POP.UMULTI.104VisitaAssistidadeCriancaseAdolescentes.pdf>

5.5 Comparecimento mediante solicitação de membros da equipe multiprofissional

Em caso de familiares que relatem terem sido chamados por algum profissional para comparecer ao hospital, o profissional deverá verificar no Sistema de Controle de Vistantes o número do leito, setor/unidade em que o paciente encontra-se internado:

- Conferir os dados através do nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe;
- Entrar em contato no setor/unidade através do ramal de referência e informar a equipe a chegada do familiar;

Observação: caso o familiar não saiba citar o nome ou a categoria profissional que o aguarda, caberá ao profissional da recepção, acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com a equipe do setor/unidade para verificar qual seria o profissional responsável por tal demanda.

5.6 Visitas de voluntários

Em caso de visitas de voluntários que não saibam indicar o responsável pela ação voluntária, caberá ao profissional da recepção acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com a equipe do setor/unidade em que a ação acontecerá para verificar a possibilidade de uma autorização no Sistema de Controle de Vistantes.

5.7 Restrição de visitas

Caso o familiar do usuário manifeste o desejo de realizar a restrição de visitas, caberá ao profissional da recepção, orientá-lo a procurar a equipe psicossocial (assistente social e psicólogo) do setor/unidade de internação do paciente para avaliação da situação e orientação quanto às medidas cabíveis.

Após atendimento psicossocial definido se aquele paciente e/ ou familiar tem autonomia para realizar a restrição de visitas, eles deverão preencher o formulário (anexo 1 ou anexo 2). Juntamente com esta declaração deverá ser anexada cópia de documento que comprove parentesco de primeiro grau, quando o solicitante for familiar. A equipe psicossocial entregará tais documentos (declaração e cópia de documento) para a equipe de

enfermagem, coordenadora do setor, para que esta insira a restrição no sistema; após isso, o documento será anexado no prontuário do paciente. A equipe multiprofissional fará a evolução em prontuário.

Ressalta-se que os profissionais da equipe psicossocial (Psicólogos e Assistentes Sociais) não restringem as visitas, somente orientam a família e/ou paciente que assim desejam.

Os profissionais da Unidade de Suporte Operacional (chefia, assistentes administrativos, portaria, recepção) ficam responsáveis pelo controle/cumprimento da restrição manifestada/inserida no sistema, assim como pela verificação se existe ou não restrição manifesta.

Entendendo que o HC-UFTM é uma instituição de saúde, quaisquer problemas judiciais ou intrafamiliar que vierem a ser decorridos de tais restrições, devem ser resolvidos em ambiente judicial e apropriado a estas causas.

5.8 Solicitação de fornecimento e/ou preenchimento de documento por equipe médica (Relatório, Atestado, Declaração, entre outros.)

5.8.1 Pacientes internados

- Verificar no Sistema de Controle de Vistantes o número do leito, setor/unidade em que o paciente encontra-se internado;
- Conferir os dados, nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe;
- Verificar os horários de visita do setor/unidade em que o paciente se encontra internado;
- Orientar o familiar a solicitar diretamente para a equipe médica durante a visita presencial, no momento do recebimento do boletim médico.

5.8.2 Pacientes pós-alta hospitalar ou óbito

- Orientar o familiar a solicitar a documentação/relatórios na Unidade de Regulação Assistencial (URA), localizada na Portaria Principal.

5.8.3 Pacientes em segmento ambulatorial

- Orientar o usuário ou familiar a procurar a recepção do ambulatório no qual realiza acompanhamento e verificar a data em que a equipe médica que o acompanha estará disponível para fornecer o documento solicitado.

5.9 Agendamentos/Substituição/Cancelamento de Consulta

- Orientar o usuário a procurar a recepção do ambulatório no qual realiza acompanhamento para a solicitação.

Observação: caso o solicitante relate já ter comparecido ao ambulatório e não teve a sua demanda atendida, o profissional poderá informar a ele que existe a possibilidade de registrar uma queixa/reclamação formal na Ouvidoria e que esta terá um prazo de até 14 dias para apresentar uma resposta à demanda do solicitante.

*O Serviço Social, assim como a Ouvidoria, não possui a responsabilidade pelos agendamentos, troca de data e cancelamento de consultas ou outros procedimentos. As consultas são de responsabilidade das unidades ambulatoriais.

5.10 Atendimento de Ouvidoria

- Verificar e registrar qual o nome completo do usuário;
- Verificar qual o vínculo/situação perante a instituição (paciente, aluno, professor, visitante, autoridade, entre outros);
- Verificar qual a sua necessidade/demanda, sendo:
 - ✓ Acesso à Informação;
 - ✓ Denúncia;
 - ✓ Elogio;
 - ✓ Reclamação;
 - ✓ Simplifique;
 - ✓ Solicitação e;
 - ✓ Sugestão.
- Orientar sobre a possibilidade de que o registro da demanda pode ser feito das seguintes formas: preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – link: falabr.cgu.gov.br, e-mail: ouv.hc-uftm@ebserh.gov.br, presencialmente, e de forma escrita em impressos disponibilizados pela portaria/recepção.
 - ❖ Após analisada a demanda, o profissional entrará em contato com a Ouvidoria, ramal 5206/5803, para verificar a possibilidade de atendimento imediato ou agendamento.

Observação: caso o solicitante relate ter o desejo de falar com a Ouvidoria e se recuse a relatar qual a demanda, caberá ao profissional da recepção acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com os profissionais da Ouvidoria para avaliar a situação e tomar as medidas pertinentes.

5.11 Atendimento de Serviço Social

5.11.1 Pacientes, familiares e/ou responsáveis legais de pacientes internados

O assistente social atenderá somente os pacientes e acompanhantes internados. atendimentos de pacientes de ambulatórios somente serão realizados após avaliação dos profissionais do serviço de Serviço Social.

- Verificar e registrar qual o nome completo;
- Verificar qual o vínculo/situação perante a instituição (paciente, aluno, professor, visitante, autoridade, entre outros);
- Verificar no Sistema de Controle de Vistantes, o número do leito, setor/unidade em que o paciente encontra-se internado;
- Conferir os dados por meio do nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe;
- Verificar nos ramais 5280/5030 qual o profissional de referência do Serviço Social naquele setor/unidade e o horário de trabalho deste, e ligar em seu respectivo ramal e/ou, caso seja fora do horário de trabalho, informar ao solicitante em que horário deverá retornar.

Observação: caso o solicitante relate ter urgência no atendimento e não possa aguardar o profissional de referência, caberá ao profissional da recepção acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com os profissionais na sala principal do Serviço Social, localizada próximo a recepção principal; o assistente social que estiver no local irá avaliar a situação e tomar as medidas pertinentes.

*Somente o profissional do Serviço Social pode definir o que é atribuição do referido técnico. (CFESS, 2012)

5.11.2 Pacientes, familiares e/ou responsáveis legais por pacientes que são acompanhados nos ambulatórios do complexo hospitalar

- Verificar e registrar qual o nome completo;
- Verificar qual o vínculo/situação perante a instituição (paciente, familiar, entre outros);
- Acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com os profissionais na sala principal do Serviço Social; o assistente social que estiver como referência realizará o atendimento e fará as devidas orientações.

5.11.3 Solicitantes que não são pacientes e/ou não têm nenhum familiar internado e não são acompanhados nas unidades ambulatoriais

- O Serviço Social do HC-UFTM é para atendimento prioritário dos pacientes internados e seus familiares durante a internação;
- Orientar usuários externos, a procurar o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) mais próximo do domicílio e solicitar atendimento.

Observação: caso o solicitante relate não ter conhecimento de onde encontrar um CRAS, caberá ao profissional da recepção, acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com os profissionais na sala principal do Serviço Social; o assistente social que estiver no local irá direcionar o solicitante para o CRAS de referência.

5.11.4 Pacientes, familiares e/ou responsáveis legais por pacientes internados

- Verificar e registrar qual o nome completo;
- Verificar qual o vínculo/situação perante a instituição (paciente, aluno, professor, visitante, autoridade, entre outros);
- Verificar no Sistema de Controle de Vistantes, o número do leito, setor/unidade em que o paciente encontra-se internado;
- Conferir os dados por meio do nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe;
- Verificar nos ramais 5280/5030 qual o profissional de referência do Serviço Social naquele setor/unidade e o horário de trabalho deste e ligar em seu respectivo ramal e/ou, caso seja fora do horário de trabalho, informar ao solicitante em que horário deverá retornar.

Observação: caso o solicitante relate ter urgência no atendimento e não possa aguardar o profissional de referência, caberá ao profissional da recepção, acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com os profissionais na sala principal do Serviço Social, localizada próximo a recepção principal; o assistente social que estiver no local, irá avaliar a situação e tomar as medidas pertinentes.

5.11.5 Pacientes, familiares e/ou responsáveis legais por pacientes que são acompanhados nos ambulatórios do complexo hospitalar

- Verificar e registrar qual o nome completo;
- Verificar qual o vínculo/situação perante a instituição (paciente, familiar, entre outros);
- Acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com os

profissionais na sala principal do Serviço Social; o assistente social que estiver como referência realizará o atendimento e fará as devidas orientações.

5.11.6 Solicitantes que não são pacientes e/ou não têm nenhum familiar internado e não são acompanhados nas unidades ambulatoriais

- O Serviço Social do HC-UFTM é para atendimento prioritário dos pacientes internados e seus familiares durante a internação;
- Orientar usuários externos, a procurar o CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) mais próximo do domicílio e solicitar atendimento.

Observação: caso o solicitante relate não ter conhecimento de onde encontrar um CRAS, caberá ao profissional da recepção, acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com os profissionais na sala principal do Serviço Social; o assistente social que estiver no local irá direcionar o solicitante para o CRAS de referência.

5.12 Atendimento de Psicologia

5.12.1 Pacientes, familiares e/ou responsáveis legais por pacientes internados

- Verificar no Sistema de Controle de Visitantes, o número do leito, setor/unidade em que o paciente encontra-se internado;
- Conferir os dados através do nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe;
- Verificar qual o profissional de referência da psicologia, ramal 5233/5232, para posteriormente encaminhar o usuário.

Observação: os atendimentos da psicologia são prioritariamente intra-hospitalares, salvo questões complexas. Havendo demanda de usuários (externos), entrar em contato nos ramais (5233/5232) para verificar a possibilidade de atendimento.

5.13 Entrega de pertences

- Verificar no Sistema de Controle de Visitantes o número do leito, setor/unidade em que o paciente encontra-se internado;
- Conferir os dados, nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe;
- Verificar os horários de visita do setor/unidade em que o paciente se encontra internado;
- Orientar o familiar a verificar com o enfermeiro do setor/unidade, no horário da visita, sobre a entrega de pertences.

5.14 Entrada de profissionais para coleta de assinatura, perícia hospitalar, profissionais advogados, entre outros.

- Verificar no Sistema de Controle de Visitantes o número do leito, setor/unidade em que o paciente encontra-se internado;
- Conferir os dados, nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe;
- Acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com os profissionais do setor/unidade para verificar a possibilidade de liberação.

5.15 Entrada de visitantes nas demais áreas administrativas ou assistenciais do HC-UFTM (superintendência, direção clínica, laboratório, entre outros);

- Verificar e registrar qual o nome completo;
- Verificar qual o vínculo/situação perante a instituição (paciente, familiar, entre outros);
- Entrar em contato nos ramais dos respectivos setor/unidades solicitados e verificar a possibilidade de liberação/atendimento.

5.16 Vestimenta inadequada

- Orientar sobre as normas institucionais quanto à vestimenta adequada para se adentrar ao hospital “Norma Operacional Controle de Acesso às Dependências do HC-UFTM”, versão 4, *link*:

https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/normas-operacionais/NO.USG.002Controle_de_Acesso_as_Dependencias_do_HC_UFTM_versao_4.pdf

Observação: caso o visitante relate não ter conhecimento prévio das exigências quanto à vestimenta adequada e relate não ter condições de retornar em outro momento, caberá ao recepcionista entrar em contato com a sala de pertences, ramal 5314, para verificar a possibilidade de empréstimo/fornecimento de vestimentas. Não sendo possível solucionar a pendência junto a sala de pertences, o profissional da recepção deverá acionar o líder de portaria que, presencialmente, entrará em contato com os profissionais do setor/unidade de referência e verificará a possibilidade de autorização excepcional.

6. REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização.– 4. ed. 4. reimp. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010. 72 p.: il. color. (Série B. Textos Básicos de Saúde)

BRASIL. Presidência da República. Portaria nº 3.390, de 30 de dezembro de 2013. Institui a 5. Política Nacional de Atenção Hospitalar (PNHOSP) no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecendo-se as diretrizes para a organização do componente hospitalar da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2013. Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 10/10/2022

Lei nº 14.950 de 2 de agosto de 2024, disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/lei/L14950.htm

Acesso em: 28/08/2024

Lei nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990, disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm Acesso em: 28/08/2024



Hospital de Clínicas



7. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da atualização
1	12/12/2022	Elaboração da 1ª versão do POP
2	4/2/2025	Alteradas as atuações dos profissionais dos Núcleos de Psicologia e Serviço Social, devido a atualizações na legislação competente, inserido documento em novo modelo.

8. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração da versão atual (versão 2) – data: 27/9/2024

Rafael de Mendonça Silva, psicólogo da Unidade Multiprofissional (UMULTI)

Wanessa de Araújo Maria Oliveira, psicóloga da UMULTI

Yuri Emmanuelle Silva Mazeto, assistente social da (UMULTI)

Clara Rodrigues da Cunha Oliveira, assistente social da UMULTI

Valquíria Alves Mariano, assistente social da UMULTI

Cátia Silva, assistente social da UMULTI

Análise – data: 27/9/2024

Viviane de Almeida Côbo, chefe da UMULTI substituta

Validação/Contribuição – data: 14/1/2025

Eurípedes Rogerio dos Santos Camilo, chefe da Unidade de Suporte Operacional

Ana Claudia de Moraes Faquim, chefe da Divisão de Enfermagem (DENF)

Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, chefe da Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente

Registro, validação de forma e revisão – data: 4/2/2025

Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão da Qualidade Documental

Aprovação – data: 15/1/2025

Fernando de Freitas Neves, chefe da Divisão de Gestão do Cuidado (DGC)

Elaboração da versão 1 – data: 12/12/2022

Milva Guimarães Leal, assistente social (Referência Técnica - RT do Núcleo de Serviço Social/ UMULTI)

Miriam dos Santos, estagiária do Serviço Social

Isabella Tainá Maia Lopes, estagiária do Serviço Social

Heloisa Corrêa Coelho, psicóloga

Viviane de Almeida Côbo, psicóloga (RT do Núcleo de Psicologia da UMULTI)

Validação

Izabella Barberato Silva Antonelli, chefe da UMULTI

Eurípedes Rogerio dos Santos Camilo, chefe da Unidade de Serviços Gerais

Mara Danielle Felipe P. Rodrigues, chefe da DENF

Registro, análise, ajustes e revisão final

Maria Aparecida Ferreira, enfermeira da Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos (UPLAG)

Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da UPLAG

Aprovação

Ivonete Helena Rocha, chefe da DGC




9. ANEXOS – RESTRIÇÃO DE VISITAS

9.1. Restrição de Visitas – Paciente

		UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO HOSPITAL DE CLÍNICAS	
RESTRIÇÃO DE VISITAS – PACIENTE			
EU _____		RG/HC: _____	
DOCUMENTO	DE	IDENTIDADE:	_____
CPF: _____			
VENHO ATRAVÉS DESTE REQUERER QUE SEJA PROIBIDA A ENTRADA DA (S) SEGUINTE PESSOA (S):			

SEM MAIS, DECLARO QUE ESTOU DENTRO DE MINHAS FACULDADES MENTAIS E QUE NÃO FUI COAGIDO A REALIZAR TAL RESTRIÇÃO.			
LOCAL: _____		DATA _____	

9.2 Restrição de Visitas – Acompanhante ou Familiar

		UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO HOSPITAL DE CLÍNICAS	
RESTRIÇÃO DE VISITAS – ACOMPANHANTE OU FAMILIAR			
EU _____	DOCUMENTO	DE	IDENTIDADE:
_____	FAMILIAR	DO	PACIENTE:
CPF: _____			
RG/HC: _____	GRAU	DE	PARENTESCO:
VENHO ATRAVÉS DESTE REQUERER QUE SEJA PROIBIDA A ENTRADA DA (S) SEGUINTE PESSOA (S):			

SEM MAIS, DECLARO QUE ESTOU DENTRO DE MINHAS FACULDADES MENTAIS E QUE NÃO FUI COAGIDO A REALIZAR TAL RESTRIÇÃO. INFORMO TAMBÉM QUE SE CASO O PACIENTE DISCORDE DE MEU PEDIDO DE RESTRIÇÃO O QUE VALERÁ É A DECISÃO DO PACIENTE.			
LOCAL: _____		DATA _____	