

# POP

HC-UFTM/EBSERH

## Acolhimento aos Familiares/Responsáveis Legais dos Pacientes Internados nas Unidades Neonatais

Versão: 1 | 2025

**SUPERINTENDENTE**

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

**GERENTE DE ATENÇÃO À SAÚDE**

LUIZ ANTONIO PERTILI RODRIGUES DE RESENDE

**CHEFE DA DIVISÃO DE GESTÃO DO CUIDADO**

FERNANDO DE FREITAS NEVES

**CHEFE DA UNIDADE MULTIPROFISSIONAL**

VIVIANE DE ALMEIDA COBO

**ELABORAÇÃO**

Milva Guimarães Leal, Unidade Multiprofissional

Thaysa Brincks Fernandes da Silva, Unidade Multiprofissional

Maria Sueli de Souza Silva, Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e Neonatal

Maria de Lourdes Sousa Martins, Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e Neonatal

Keilly Fonseca e Andrade, Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e Neonatal

**ANÁLISE**

Fabiana Jorge Bueno Galdino Barsam, Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e Neonatal

**VALIDAÇÃO TÉCNICA**

Edward Meirelles de Oliveira, Setor de Paciente Crítico

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**

Murilo Antonio Rocha, Divisão Médica

Data da emissão: 29/12/2025

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-UMULTI.019

ISBN:

*Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. O uso deste documento em meio físico ou fora da vigência pode disseminar informação e/ou procedimento desatualizados © 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)*



## 1. OBJETIVO

Descrever o fluxo de atendimento e acolhimento prestado aos familiares e/ou responsáveis legais dos pacientes neonatos admitidos nas unidades neonatais do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), considerando a necessidade de prestação de uma assistência integral e humanizada.

## 2. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Ao serem admitidos nas unidades neonatais, os responsáveis legais pelo paciente e familiares deverão ser acolhidos preferencialmente por uma equipe psicossocial composta minimamente por profissional da Psicologia, Serviço Social e Enfermagem, que irão promover uma assistência voltada para o cuidado integral, reunindo estratégias de intervenção biopsicossocial.

Na ausência desta equipe mínima, será atribuição de qualquer membro da equipe assistencial realizar o acolhimento básico, função esta que é inerente a todos os profissionais da saúde, promovendo as orientações sobre as normas e rotinas da unidade e os acompanhando durante a primeira visita beira-leito, informando e esclarecendo dúvidas básicas sobre os dispositivos e equipamentos utilizados em seu familiar e promovendo a entrega de uma cartilha informativa.

### 2.1. Acolhimento básico aos genitores, familiares e/ou responsáveis legais realizado por membro da equipe multiprofissional

- Promover o acolhimento/atendimento preferencialmente na sala destinada ao acolhimento familiar;
- Apresentar-se aos genitores ou outro familiar ou responsável legal presente, colocando-se à disposição para informações, e esclarecer quanto ao direito de livre acesso e permanência dos pais durante a internação do neonato.
- Orientar sobre as medidas de prevenção à infecção enfatizando a importância da lavagem correta das mãos e adorno zero e acompanhá-los até o leito.
- Informar sobre as condições de saúde do recém-nascido (RN), equipamentos em uso e rotinas da unidade de forma individualizada. Considerar o momento e a situação de cada família. Evitar excesso de informações no primeiro contato e usar linguagem de fácil compreensão.
- Promover o primeiro contato com a mãe, buscando conhecer suas necessidades e informando-a sobre o seu filho e sobre os cuidados que ele vem recebendo.
- Tornar o ambiente o mais acolhedor possível. Escutar atentamente os pais para minimizar dificuldades e sanar dúvidas.
- Incentivar o aleitamento materno com a extração de leite, na beira do leito, o mais cedo possível, e estimular a ida da mãe ao banco de leite ou ao posto de coleta.
- Registrar em prontuário os procedimentos e as atividades realizados com o RN, incluindo a presença de pais e familiares.

### 2.2. Acolhimento pela equipe psicossocial aos genitores, familiares e/ou responsáveis legais

- Promover o acolhimento/atendimento, preferencialmente na sala destinada ao acolhimento familiar;
- Realizar no momento do acolhimento uma entrevista objetivando compreender a situação socioeconômica familiar (habitacional, trabalhista, previdenciária, rede de apoio), com o intuito de elaborar estratégias de intervenção e ter disponível informações básicas atualizadas (exemplo:

endereço, telefones para contato, documentação etc.). Se identificada alguma demanda, será feita realização de intervenção pelo profissional de referência e/ou programação de atendimento individual a ser realizado posteriormente;

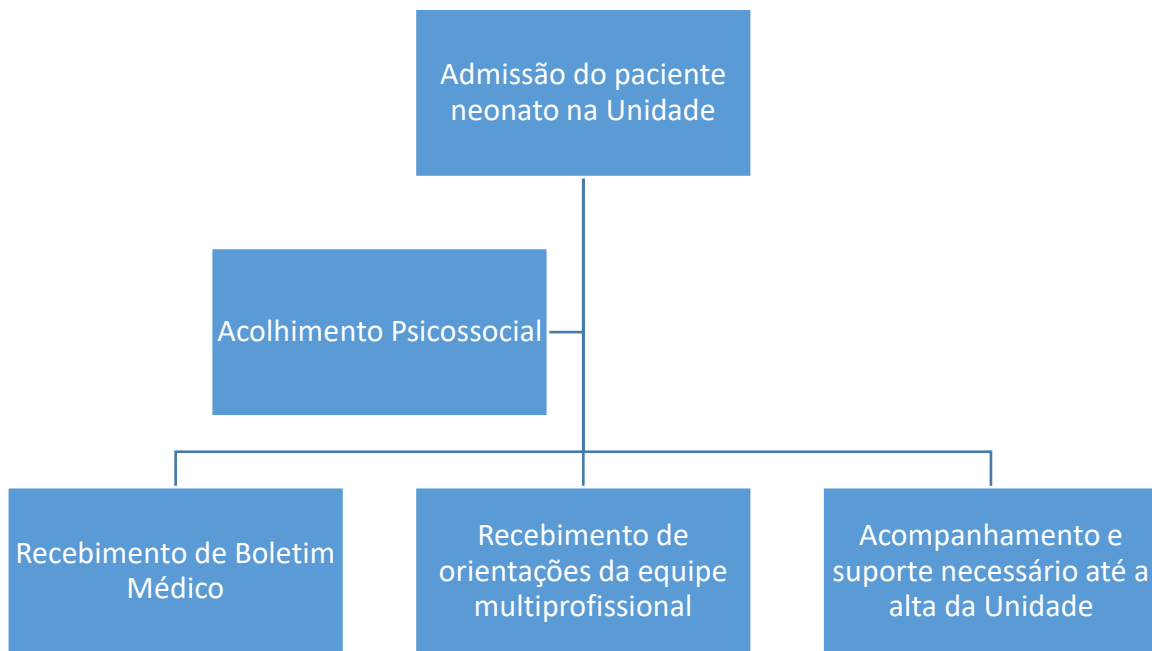
- Sondar possíveis demandas sociais e/ou psicológicas e, se identificada necessidade, realização de intervenção pelo profissional de referência e/ou programação de atendimento individual a ser realizado posteriormente;
- Veicular neste atendimento inicial, informações sobre as normas e rotinas da unidade promovendo a entrega de uma cartilha informativa;
- Promover orientações de incentivo e encorajamento ao aleitamento materno, considerando o quadro clínico atual do paciente e oferecendo o suporte necessário à genitora;
- Incentivar e orientar sobre a importância do contato pele a pele;
- Informar sobre a garantia de livre acesso aos genitores e de sua permanência como acompanhante do neonato no setor durante todo o período de internação.

**Observação: pai e mãe não são considerados visitas, são acompanhantes:**

- Orientar sobre o fornecimento de alimentação para o acompanhante, assim como os horários e local para as refeições;
- Informar a possibilidade de realização de fotografia, enfatizando a importância do cuidado com a higienização das mãos e que seja realizada preferencialmente durante o pele a pele;
- Orientar sobre a guarda dos pertences informando a disponibilização de armários rotativos para este fim;
- Esclarecer sobre a garantia de visitas programadas, informando o horário padronizado para a entrada de um visitante, podendo haver exceções, mediante avaliação da equipe psicossocial, sendo necessário a presença de um dos genitores para que outras visitas possam entrar.
- Informar sobre a possibilidade de realização de visita religiosa, recomendando-se que esta seja programada com a equipe antecipadamente;
- Promover a visita de irmãos. As visitas dos menores de 14 anos de idade, deverão ser realizadas mediante avaliação prévia, agendamento e acompanhamento do profissional de psicologia;
- Informar e esclarecer dúvidas sobre o planejamento familiar e métodos contraceptivos;
- Esclarecer sobre a garantia de informações das evoluções clínicas pela equipe médica por telefone ou pessoalmente, nos horários pré-estabelecidos. Pode haver necessidade de exceções mediante avaliação da equipe psicossocial após discussão com equipe médica;
- Orientar sobre a importância do controle de ruído e respeito ao sono dos Rns na unidade;
- Orientar sobre as medidas de prevenção à infecção enfatizando a importância da lavagem correta das mãos e adorno zero.

### 3. FLUXOGRAMA

- Admissão na Unidade;
- Promoção do acolhimento psicossocial dos genitores, familiares e/ou responsáveis legais informando as normas e rotinas da Unidade;
- Realização de orientações pertinentes, mediante a especificidade de cada profissional;
- Garantia do recebimento de boletim médico;
- Acompanhamento necessário até a alta da unidade.



### 4. REFERÊNCIAS

**BRASIL.** Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 16 jul. 1990.

**BRASIL.** Ministério da Saúde. Portaria nº 1.683, de 12 de julho de 2007. Aprova, na forma do Anexo, a Norma de Orientação para a Implantação do Método Canguru destinado a promover a atenção humanizada ao recém-nascido de baixo peso. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 13 jul. 2007.

**BRASIL.** Ministério da Saúde. Portaria nº 930, de 10 de maio de 2012. Define as diretrizes e objetivos para a organização e a implementação da atenção integral e humanizada ao recém-nascido grave ou potencialmente grave, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), e os critérios de habilitação de leitos de Unidade Neonatal. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 11 maio 2012.

**BRASIL.** Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. *Método Canguru: diretrizes do cuidado* [recurso eletrônico]. 1. ed. rev. Brasília: Ministério da Saúde, 2018. 80 p. Il. Disponível em:

[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/metodo\\_canguru\\_diretrizes\\_cuidado\\_revis](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/metodo_canguru_diretrizes_cuidado_revis). Acesso em: 01 jul. 2025.

## 5. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da atualização
1	29/12/2025	Elaboração da 1ª versão do Procedimento Operacional Padrão (POP)

## 6. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

**Elaboração da versão atual – data: 11/7/2025**

Milva Guimarães Leal, assistente social da Unidade Multiprofissional (UMULTI)

Thaysa Brincks Fernandes da Silva, psicóloga da UMULTI

Maria Sueli de Souza Silva, técnica de enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e Neonatal (UTIPN)

Maria de Lourdes Sousa Martins, técnica de enfermagem da UTIPN

**Análise – data: 11/7/2025**

Fabiana Jorge Bueno Galdino Barsam, chefe da UTIPN

**Validação técnica – data: 4/9/2025 a 3/12/2025**

Edward Meirelles de Oliveira, chefe do Setor de Paciente Crítico

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

**Aprovação – data: 28/10/2025**

Murilo Antonio Rocha, chefe da Divisão Médica

**Registro, validação de forma e revisão – data: 29/12/2025**

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