

 <p>REPÚBLICA PORTUGUESA SAÚDE</p>	 <p>CENTRO HOSPITALAR TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO VISEU, EPE</p>	 <p>CQS Comissão da Qualidade e Segurança - CHTV</p>
<p style="text-align: center;">PROCEDIMENTO Acompanhamento de utentes</p>		<p>Documento nº 20 Versão nº 5 Data: 26-02-2019</p>
<p>Aprovado:</p> <div style="text-align: center;"> <p>Reunião: 28/02/19</p>  <p>CONSELHO ADMINISTRATIVO Presidente (Cláudio Carreira) Vogal Executivo (Nuno Duarte) Vogal Executivo (Lúcia Costa) Diretora Clínica (Helena Pinho) Enfermeiro Diretor (Carlos Portugal)</p> </div>		<p>Data de Aprovação:</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">28/02/2019</p>

TÍTULO: Acompanhamento de utentes

ÂMBITO: Todos os serviços clínicos do CHTV, EPE

RESPONSABILIDADE PELA IMPLEMENTAÇÃO: Todos os Serviços Clínicos do CHTV e, Serviços Gerais Hoteleiros;

FUNDAMENTO(S)

- É reconhecido que o acompanhamento dos utentes durante a sua estadia nos Serviços possui grandes potencialidades enquanto fator de humanização dos hospitais e como instrumento para uma melhor e mais eficaz relação assistencial entre utentes e serviços de saúde.
- As famílias/pessoas significativas devem ser tidas como parceiros dos profissionais na prestação de cuidados de saúde.
- Os profissionais de saúde estão cientes dos direitos e deveres dos acompanhantes em linha com a legislação e devem promover o seu envolvimento nos cuidados.
- O acompanhamento tem um papel importante no apoio psicológico e afetivo ao utente.
- O acompanhamento pode ser um contributo valioso na preparação para a alta.

OBJETIVO(S)

- Promover o envolvimento dos acompanhantes na prestação de cuidados.
- Prevenir situações de conflito entre os profissionais e acompanhantes.

DEFINIÇÕES

Por **Acompanhante**, entende-se a pessoa escolhida pelo doente (preferencialmente sempre a mesma) para o apoiar de modo privilegiado. Exceptuam-se as situações em que o doente não se encontre capaz de decidir, nas quais será o representante legal a tomar essa decisão.

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

O presente Procedimento estabelece os princípios gerais em matéria de Acompanhamento de utentes e aplica-se a todos os serviços.

Divide-se em três subcapítulos (A,B,C) sendo:

- **A:** relativo ao regime geral de acompanhamento.
- **B:** relativo aos regimes especiais de acompanhamento de criança internada.
- **C:** relativo aos regimes especiais de acompanhamento de pessoa com deficiência, em situação de dependência, estado avançado de doença incurável ou em estado final de vida.

RESPONSABILIDADES DO PESSOAL DOS SERVIÇOS CLÍNICOS

Cabe ao pessoal dos serviços de internamento, no âmbito das respetivas funções, contribuir para o cumprimento geral do Regulamento de Acompanhantes, designadamente:

- Impedir que os acompanhantes invadam zonas de acesso não previstas.
- Zelar para que o acompanhamento se processe sem barulho e/ou outros tipos de comportamento incorretos que possam perturbar o normal funcionamento do Serviço.
- Interromper o período de permanência dos acompanhantes nos casos em que se verifiquem razões de ordem clínica e quando não forem respeitados os deveres dos acompanhantes.
- Solicitar a colaboração dos elementos da Segurança (Extensão: 15415) quando constatem a presença de acompanhantes que desrespeitem as regras instituídas.
- Fornecer explicações sobre os termos do presente procedimento, bem como quaisquer outras julgadas úteis.
- Comunicar superiormente eventuais violações ao presente procedimento.

REGIMES DE ACOMPANHAMENTO

A – REGIME GERAL DE ACOMPANHAMENTO

A.1 – Serviço de Urgência Polivalente, Serviço Urgência Básica de Tondela, Serviço de Urgência Ginecológica/ Obstétrica e SO da Urgência Obstétrica

O direito de acompanhamento do utente no Serviço de Urgência Polivalente, Serviço de Urgência Básica de Tondela, Serviço de Urgência Ginecológica / Obstétrica e SO da Urgência Obstétrica consiste na possibilidade de o utente, admitido neste serviço, indicar uma pessoa para o acompanhar. No caso de a situação clínica do doente não permitir a declaração da sua vontade, este direito deverá ser promovido de acordo com a legislação em vigor.

No entanto, tendo em conta o atual reduzido espaço físico nos Serviços em questão, e de forma a não comprometer as condições e requisitos técnicos a que deve obedecer a prestação de cuidados, no total respeito pelo bem superior dos doentes, somente é permitido autorizar a presença de acompanhante nas seguintes situações:

- **utentes com perturbações psiquiátricas** (ponderadas caso a caso, pelo Psiquiatra de serviço e/ou pelo médico responsável);
- **utentes incapazes de prestar declarações** (ou seja, com dificuldades manifestas de comunicação);
- **utentes agitados, com necessidade de acompanhamento permanente;**
- **utentes que não falem a língua portuguesa** e em que o acompanhante seja o intérprete possível (exclusivamente nos casos em que não esteja disponível um tradutor nomeado pelo hospital ou o médico que está a observar o doente não domine essa língua);
- quando seja **necessária e solicitada a presença de um familiar junto do profissional de saúde;**
- **crianças provenientes do Serviço de Urgência Pediátrica**, sujeitas a observação no Serviço de Urgência Polivalente ou Ginecológica e Obstétrica, manterão o acompanhamento parental a que têm direito.

A.1.1 – SO do Serviço de Urgência Polivalente da Unidade de Viseu

Não é permitido acompanhante.

A.1.2 – Sala de Partos

É permitido um acompanhante durante todas as fases de trabalho de parto por qualquer pessoa designada pelo utente, independentemente do período de dia ou de noite em que o trabalho de parto ocorrer.

A.2 – Serviço de Unidade de Cirurgia de Ambulatório – Unidade de Tondela

Os acompanhantes devem aguardar no exterior do Serviço, podendo acompanhar o Utente no Recobro Fase II-quarto ou sala aberta.

Sempre que o solicitarem, serão informados da evolução clínica do Utente.

No momento da preparação para a alta são chamados para colaborar com o utente e estão presentes na consulta de alta da enfermagem.

A.3 – Unidade de Cirurgia de Ambulatório – Unidade de Viseu

É exigida a presença de um acompanhante nas seguintes situações:

- Na consulta pré-operatória de anestesia geral de enfermagem;
- No ato de acolhimento do utente (posteriormente o acompanhante aguardará o utente na sala de espera ou deixa o seu contacto para poder ser chamado no momento da alta do utente);
- Na alta do utente, o acompanhante é imprescindível para os ensinamentos de preparação para o pós-alta.

A.4 – Serviço de Bloco Operatório Central

Não é permitida a presença de acompanhante. No caso de crianças e adolescentes até aos 12 anos e doentes com diminuição das capacidades mentais, é permitida a presença de um acompanhante no recobro.

A.5 – Serviço de Consulta Externa

É permitida a presença de um acompanhante.

A.5.1 – Serviço de Consulta Externa - utentes com idade até aos 18 anos

O utente com idade até aos 18 anos tem direito ao acompanhamento do pai e da mãe, ou do seu substituto legal.

A.5.2- Consulta externa realizada em áreas de internamento / diálise/ medicina física e reabilitação

É permitida a presença de um acompanhante.

A.5.3- Hospital de dia (hemato-oncológico, diabetes, gastro e especialidades médicas, diálise), laboratório hemodinâmica, recobro na unidade de técnicas endoscópicas

É permitida a presença de um acompanhante na admissão e na alta.

A.5.4 – Outras Situações

Em situações específicas não contempladas poderá ser permitido mais do que um acompanhante, a avaliar caso a caso pelo responsável do serviço.

A.6 - Exames especiais / Serviço Patologia Clínica/ Serviço de Sangue e Medicina Transfusional / Serviço de Imagiologia

O utente tem direito a acompanhante na sala de espera. Nos casos de utentes portadores de deficiência a presença do acompanhante pode ser permanente.

O utente com idade até aos 18 anos tem direito ao acompanhamento do pai / mãe, ou do seu substituto legal.

A.7 - Reunião da decisão clínica com familiares

Sempre que considerado adequado, o utente pode estar acompanhado, no máximo, com três familiares.

A.8 – Internamento

O acompanhamento é exercido em pleno respeito pelas instruções e regras técnicas relativas aos cuidados de saúde aplicáveis e pelas demais normas estabelecidas no regulamento hospitalar e normativos dos serviços.

Aquando da entrada na **Unidade de Internamento**, o doente ou o seu representante legal, deverá designar o acompanhante, que ficará registado na “Observação Inicial de Enfermagem”.

Ao acompanhante designado será passado, pelo enfermeiro responsável de turno, a “Autorização de Permanência” (modelo 082).

Ao entregar a “Autorização de Permanência”, o Enfermeiro deverá informar quais os direitos e deveres como acompanhante na colaboração da prestação de cuidados.

O acompanhante deve ser portador desta autorização sempre que pretenda exercer o seu direito de acompanhamento devendo apresentá-la, juntamente com um documento de identificação, no balcão de informações no átrio do CHTV, onde lhe será entregue o cartão de acompanhante que deverá ser usado em local visível. Este cartão deverá ser entregue diariamente no final do período de acompanhamento no mesmo balcão de informações.

A utilização do cartão de identificação do acompanhante apenas servirá para permitir o acesso ao serviço indicado no mesmo. Não permite o acesso a outros serviços.

A.8.1 – Receção e encaminhamento dos acompanhantes

1. A receção do acompanhante faz-se no Balcão de Informações no átrio principal na Unidade de Viseu e junto da telefonista na Unidade Tondela, onde mediante a apresentação da “Autorização de Permanência” (modelo 082), será entregue o cartão de acompanhante. Este cartão deverá conter a informação do serviço de internamento e do número da cama.

2. O controlo de entrada será realizado pelo segurança que permanece junto aos elevadores, na Unidade de Viseu.

3. Os doentes em regime de isolamento poderão ter a presença de um acompanhante, que deverá respeitar **integralmente** as normas da instituição para o efeito, definidas pela CCIRA.

A.8.2 - Horário dos acompanhantes em regime geral

Os acompanhantes aos utentes em regime geral de acompanhamento têm lugar no período das 12h às 20h.

A.8.3 – Alta Hospitalar

É permitida a entrada de **1** pessoa aquando da alta hospitalar do doente.

B – REGIME ESPECIAL DE ACOMPANHANTES DA CRIANÇA

B.1– Pediatria (internamento)

B.1.1 - A criança internada, com idade até aos 18 anos, tem direito ao acompanhamento permanente do pai e da mãe, ou do seu substituto legal conforme legislação Lei nº 15/2014, de 21 de Março.

B.1.2 - Este acompanhamento poderá ser feito por ambos (pai e mãe) no período diurno e apenas por um destes no período noturno.

B.1.3 - A criança com idade superior a 16 anos poderá, se assim o entender, designar a pessoa acompanhante, ou mesmo prescindir dela.

B.1.4 – No Serviço de Pediatria os cartões de acompanhante devem ser entregues pelos enfermeiros do serviço aos progenitores ou substituto legal, no ato de admissão ao internamento.

B.1.5 - O acompanhamento permanente é exercido em pleno respeito pelas instruções e regras técnicas relativas aos cuidados de saúde aplicáveis e pelas demais normas estabelecidas no regulamento hospitalar e normativos do Serviço de Pediatria.

B.1.6 - Quando o procedimento não contempla as regras que são específicas de cada serviço, deve ser consultado o ponto A deste procedimento.

B.1.7 - Nos casos em que a criança internada for portadora de doença transmissível e em que o contacto com os outros constitua um risco para a saúde pública, o direito ao acompanhamento pode cessar ou ser limitado, por indicação escrita do médico responsável.

B.2 – Horário dos acompanhantes da criança

B.2.1 – Enfermaria de Pediatria

Todas as crianças e jovens têm direito ao acompanhamento dos pais ou seus legais substitutos, no período diurno das 08.30h. às 22h. No restante período, apenas um dos pais pode pernoitar, existindo instalações para os pais, cumprindo as normas do serviço.

Na Unidade dos Adolescentes apenas é permitido acompanhamento diurno.

B.2.2 – Serviço de Urgência Pediátrica

Na Urgência Pediátrica apenas é permitido 1 acompanhante 24h por dia.

B.2.3 – Unidade de Internamento Curta Duração:

É permitido acompanhamento dos progenitores, ou aos seus substitutos legais, durante o dia. Das 22h às 8h só poderá permanecer um acompanhante.

B.2.4 – Neonatologia:

O acompanhamento é permitido aos progenitores ou aos seus substitutos legais das 9 às 23h. A um dos progenitores ou seu substituto legal é permitida a permanência 24h por dia.

C – REGIME ESPECIAL DE ACOMPANHANTES DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, ESTADO AVANÇADO DE DOENÇA INCURÁVEL OU EM ESTADO FINAL DE VIDA

C.1 - Cabe ao Médico confirmar as situações em que o doente/utente se enquadra neste regime especial.

C.2 - As pessoas deficientes ou em situação de dependência, as pessoas com doença incurável em estado avançado e as pessoas em estado final de vida (situação de últimos dias ou horas de vida), internadas no CHTV, têm direito ao acompanhamento permanente de ascendente, de descendente, do cônjuge ou equiparado e, na ausência ou impedimento destes ou por sua vontade, de pessoa por si designada. Esta possibilidade é da responsabilidade do enfermeiro responsável de turno que perante a avaliação das condições que permitam a concretização desse pedido, nomeadamente a não interferência com o direito à privacidade dos outros doentes, assim como com a dinâmica de trabalho da enfermaria, valorizando sempre a possibilidade de alívio do sofrimento psicoemocional do doente e família.

O horário de acompanhamento destes doentes é das 12h às 22h para os casos em que não é possível a permanência nas 24 horas. Estes doentes têm possibilidade de ter um segundo acompanhante em horário de regime geral.

C.3 - O acompanhamento permanente é exercido em pleno respeito pelas instruções e regras técnicas relativas aos cuidados de saúde aplicáveis e pelas demais normas estabelecidas no respetivo regulamento do CHTV.

C.4 - O acompanhante deve solicitar a autorização (Mod.051 – Acompanhamento Permanente) no serviço de internamento, e ser portador da mesma sempre que pretenda exercer essa função, devendo apresentá-la juntamente com um documento de identificação no Balcão de Informações (no átrio principal), onde lhe será entregue o cartão, que deverá ser usado em local visível.

NOTA: Respeitamos o direito dos utentes ao acompanhamento, mas, quer decorrente dos regulamentos e procedimentos de cada serviço, quer pela escassez de quartos disponíveis, as condições do CHTV poderão não permitir o seu cumprimento.

D - ACOMPANHAMENTO EM SERVIÇOS ESPECÍFICOS

Os regulamentos dos seguintes serviços NÃO prevêm o acompanhamento:

- Unidade De Cuidados Intermédios De Cirurgia
- Unidade De Cuidados Intensivos Polivalente
- Unidade De Cuidados Intensivos De Cardiologia
- Departamento De Psiquiatria E Saúde Mental
- Bloco Operatório Central (exceptua-se o referido no ponto A.4)
- Sala de Hemodiálise

Nota: Os cartões de identificação devem ser entregues no Balcão onde foram rececionados.

LEGISLAÇÃO, ORDENS DE SERVIÇO, BIBLIOGRAFIA DE SUPORTE:

- Decreto- Lei nº 44/2017, de 20 de Abril
- Lei n.º 15/2014, de 21 de Março
- Relatório da ERS sobre “A carta dos direitos dos utentes” Maio de 2011
- Carta dos direitos e deveres do doente (DGS)
- Carta dos direitos do doente internado – Ministério da Saúde – DGS
- Estratégias para a Saúde- Caderno do PNS- Acções e recomendações- Promoção da cidadania em saúde
- Dadores de Sangue visita a doentes internados - lei nº 37/2012 de 27 de Agosto
- Regulamento do serviço da Urgência Polivalente
- Regulamento do Serviço de Urgência Pediátrica
- Regulamento do Bloco Operatório
- Regulamento da Unidade de Cirurgia de Ambulatório de Tondela
- Regulamento da Unidade de Cirurgia de Ambulatório de Viseu
- Regulamento de Pediatria

Revisto por:

Ana Gonçalves
Cláudia Pereira
Hugo Santos
Jesus Garrido
Joaquina Antunes
Judite Patrício
Paulo Sá
Natália Albuquerque

DECLARAÇÃO

O(a) Sr(a) _____ tem autorização de acesso ao Serviço / Unidade de _____ a fim de permanecer junto do seu familiar / amigo _____ cama _____, no período compreendido entre as 12 e as 20 horas.

Viseu, ____/____/____

Nota: Este documento tem a validade de ____ dias.

O Enfermeiro-Chefe

