



PROCEDIMENTO GESTÃO	PG.35.06
REGULAMENTO DE VISITAS NO HAL	Edição n.º 06
	Revisão: 20/10/2022

As visitas hospitalares desempenham uma relevante função de apoio psicoemocional e afetivo aos utentes internados, podendo constituir um importante contributo para o seu bem-estar e recuperação, sobretudo no que respeita à preparação para a alta e à continuidade da prestação de cuidados de saúde.

Os processos de humanização da prestação de cuidados de saúde integram a componente assistencial, sendo um direito legalmente consagrado da pessoa internada no hospital que receba aqueles que lhe são mais queridos.

A Lei nº 15/2014 de 21 de março consolida a legislação em matéria de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde e prevê as normas a vigorar nos serviços e unidades de internamento, salvaguardando as exigências específicas de algumas delas.

Sem prejuízo dos normativos legais aplicáveis, devem manter-se as orientações gerais de prevenção e controlo de infeções, nomeadamente:

- Pessoas com sintomas sugestivos de infeção respiratória ou febre não podem fazer visitas ou ser acompanhantes de utentes internados.
- É obrigatório a utilização de máscara certificada, desinfetar as mãos com solução hidro-alcoólica ao entrar no hospital e ao sair do quarto ou serviço/unidade.

1. Âmbito de aplicação

O presente regulamento estabelece as regras que regem o controlo de acesso aos acompanhantes/cuidadores informais e visitas ao utente internado no Hospital Amato Lusitano.

Este regulamento aplica-se:

- a. **Aos colaboradores dos balcões** de informações, dos **serviços de internamento** do Hospital Amato Lusitano, articulados com os colaboradores da empresa de vigilância e segurança;
- b. **Aos utentes internados** e suas visitas;
- c. **Aos acompanhantes** dos utentes,
 - i. internados,
 - ii. em regime de ambulatório.

Elaborado: Enf. Carlos Almeida	Revisto: Dr. João Carlos Oliveira Dr. José Basílio Eng. António Alves Gestora Qualidade	Aprovado: 20/10/2022 Conselho de Administração
--	--	--



PROCEDIMENTO GESTÃO	PG.35.06
REGULAMENTO DE VISITAS NO HAL	Edição n.º 06
	Revisão: 20/10/2022

2. Definições

Entende-se por **acompanhante** todo aquele que acompanhe os utentes nos termos e para os efeitos dos números 3 do artigo 12 e 13 do artigo 23, da Lei nº 15/2014 de 21 de março.

Entende-se por **visitante** a pessoa que visita o utente internado dentro do horário estipulado e nas condições estabelecidas no presente regulamento.

Entende-se como **cuidador informal**, todo aquele que acompanhe o utente nos termos do artigo 2, capítulo I, do anexo da Lei nº 100/2019 de 6 de setembro.

3. Responsabilidades

Todos os colaboradores da Unidade Local de Saúde de Castelo Branco

4. Descrição

Artigo 1º

Princípio de autonomia e de decisão do utente internado

1. A decisão sobre a visita ou acompanhante compete ao utente, exceto quando a situação clínica ou idade não lhe permita exercer com autonomia essa decisão, caso em que a escolha das visitas será feita pelo seu representante legal ou pessoa que tutele a relação de dependência do mesmo.
2. A visita pode ser vedada:
 - a. A pedido do próprio utente, devendo apresentar por escrito documento de **Restrição de visitas**, carecendo de validação de assinatura/impressão digital, por quem recebe o impresso, por confronto com o documento de identificação;
 - b. A pedido de mandatário com poderes especiais ou tutor legal;
 - c. Por recomendação dos profissionais de saúde (quando seja prejudicial à situação clínica do utente), sendo necessário enviar informação escrita indicando restrição clínica, para os colaboradores da receção do átrio principal do hospital, com vista àquela informação ser comunicada aos visitantes. Deve o utente, quando consciente e orientado ser informado e esclarecido sobre a restrição motivada por razões clínicas;
 - d. Por ordem das autoridades judiciais.

Elaborado: Enf. Carlos Almeida	Revisto: Dr. João Carlos Oliveira Dr. José Basílio Eng. António Alves Gestora Qualidade	Aprovado: Conselho de Administração
--	--	---



PROCEDIMENTO GESTÃO	PG.35.06
REGULAMENTO DE VISITAS NO HAL	Edição n.º 06
	Revisão: 20/10/2022

CAPITULO I

Artigo 2º

Horário de visitas

Serviços / Unidades	Horário, número e duração de visitas			
	Horário	Com o utente	Duração máxima	Total no período
Internamento	14:30 – 17:00	2	30'	2 pessoas de cada vez (trocam ao longo do período)
	19:00 – 20:00	2	30'	
Nefrologia	14:30 – 17:00	2	30'	2 pessoas de cada vez (trocam ao longo do período)
	19:30 – 20:30	2	30'	
Psiquiatria	14:30 – 15:00	2	30'	2 pessoas de cada vez
	18:00 – 18:30	2	30'	
Pediatria	14:30 – 16:30	2	30'	2 pessoas de cada vez
Neonatologia	14:30 – 16:30	2	60'	Permitido 2 pessoas junto da criança, sendo 1 dos pais e 1 visita
Obstetrícia	14:30 – 15:30	2	30'	2 pessoas de cada vez (trocam ao longo do período)
	18:00 – 19:00	2	30'	
UCIP	15:00 – 16:00	1	30'	Total de 3 pessoas por dia
	19:00 – 20:00	1	30'	
Unidade de cuidados intermédios	15:00 – 16:00	1	0:10'-0:20'	1 pessoa de cada vez (trocam ao longo do período)
	19:00 – 20:00	1	0:10'-0:20'	
Urgência pediátrica	Não tem visitas			

Elaborado: Enf. Carlos Almeida	Revisto: Dr. João Carlos Oliveira Dr. José Basílio Eng. António Alves Gestora Qualidade	Aprovado: Conselho de Administração
---------------------------------------	---	--



PROCEDIMENTO GESTÃO	PG.35.06
REGULAMENTO DE VISITAS NO HAL	Edição n.º 06
	Revisão: 20/10/2022

Artigo 3º

Especificidades de visitas

1. Em situações excecionais e fora do horário normal de visita, o serviço deve ser contactado para autorizar a entrada.
2. Em situações de **cuidador informal** "o acompanhante" deve ser portador de autorização do serviço a identificá-lo como tal e não deve contar como visita, sendo o **horário de permanência fixado entre as 12 e as 20 horas**.
3. Em caso de utentes em situação crítica (Lei nº 15/2014 de 21 de março poderá ser permitida a permanência durante 24 horas de um acompanhante, devidamente autorizado pelo Diretor de Serviço, Enfermeiro Gestor ou em funções de gestão, Médico Assistente do doente ou, do enfermeiro, com autorização de um dos elementos anteriormente identificados.
4. Especificidades:
 - a. Os internamentos de obstetrícia, neonatologia e pediatria, sem prejuízo da salvaguarda das condições de segurança exigíveis em situações de sinistro ou catástrofe, deverão manter sempre as suas portas codificadas encerradas, inclusive nos períodos de visita;
 - b. Acompanhamento da mulher grávida durante o parto
 - i. A grávida internada no serviço de obstetrícia poderá, a seu pedido, ser acompanhada durante o trabalho de parto pelo seu companheiro ou outro convivente significativo de acordo com a sua vontade expressa de forma a cooperar no desenvolvimento do trabalho de parto;
 - ii. Em caso de nascimento por cesariana a decisão de acompanhamento é da responsabilidade do obstetra e do anestesista responsável pela grávida.
 - c. Serviço de pediatria
 - i. Em pediatria, os pais ou acompanhantes são identificados com cartão próprio e um destes pode permanecer 24 horas no serviço;
 - ii. O pai/mãe não são considerados visitas mas cuidadores;
 - iii. A gestão das visitas é realizada pelo acompanhante da criança/jovem.

Elaborado: Enf. Carlos Almeida	Revisto: Dr. João Carlos Oliveira Dr. José Basílio Eng. António Alves Gestora Qualidade	Aprovado: Conselho de Administração
--	--	---



PROCEDIMENTO GESTÃO	PG.35.06
REGULAMENTO DE VISITAS NO HAL	Edição n.º 06
	Revisão: 20/10/2022

d. Neonatologia

- i. Todas as visitas devem ser acompanhadas por um dos cuidadores;
- ii. Os avós são considerados visitas;
- iii. Podem permanecer junto do RN somente duas pessoas;
- iv. O tempo de permanência será de 60 minutos;
- v. As situações de exceção (no horário, no tempo de permanência, no número de visitas e na visita de irmãos) devem ser analisadas com o serviço.

e. Visitas de crianças com menos de 12 anos

- i. Nos serviços de internamento, as crianças com menos de 12 anos só podem entrar com autorização escrita do Enfermeiro gestor ou em funções de chefia ou quem o substitui;
- ii. Todas as crianças com irmão recém-nascido no serviço de obstetria, podem entrar sem restrição.

f. Urgência geral

- i. Se houver um procedimento clínico em curso que impossibilite a permanência de familiares na enfermaria, **a visita poderá ser adiada nessa enfermaria para uma hora próxima mais oportuna, logo que cesse o impedimento.**
- ii. Em situações excepcionais, como em utentes em final eminente de vida ou com deficiência, de acordo com a Lei de acompanhamento familiar em internamento hospitalar é permitido que um familiar se mantenha no local junto do utente durante o internamento, caso o familiar manifeste essa vontade. É permitido apenas a permanência de um familiar de cada vez, podendo trocar entre si;
- iii. Na área de ambulatório é permitida a presença de um acompanhante. Estes podem permanecer no serviço, ter acesso e circular nas zonas autorizadas e devidamente assinaladas. Existem, no entanto, situações excepcionais que podem conduzir à suspensão da entrada de acompanhantes no serviço de urgência:
 - 1. Quando ativado o plano de catástrofe;
 - 2. Situações de saúde pública (epidemia de gripe, covid, por exemplo);

Elaborado: Enf. Carlos Almeida	Revisto: Dr. João Carlos Oliveira Dr. José Basílio Eng. António Alves Gestora Qualidade	Aprovado: Conselho de Administração
--	--	---



PROCEDIMENTO GESTÃO	PG.35.06
REGULAMENTO DE VISITAS NO HAL	Edição n.º 06
	Revisão: 20/10/2022

3. Alteração da ordem pública ou situações que representem risco de segurança para o utente, acompanhante ou profissional;
 4. Mais de 30 doentes em trânsito no serviço de urgência geral e/ou ocupação da área de ambulatório com doentes internados.
- g. Serviço de psiquiatria e saúde mental
- i. Na entrada do serviço está presente um elemento da segurança que é o responsável pela confirmação do cartão de visitante, pela abertura e fecho da porta de acesso ao internamento e ainda pelo impedimento de entrada de objetos perigosos e/ou inadequados para a enfermaria.

Artigo 4º

Acesso das visitas

1. As visitas devem dirigir-se à receção da entrada do Hospital Amato Lusitano (HAL) onde encontrarão colaboradores que facultarão as informações sobre o serviço e cama onde o utente se encontra internado.
2. Para o levantamento do cartão de visita é obrigatório o visitante deixar na receção, um documento legal e válido de identificação, que lhe será devolvido logo que terminada a visita e faça entrega na receção do respetivo cartão de visitante.
3. No caso da visita não dispor de nenhum cartão de identificação ou, se recusar a sua entrega, deverá fazer a entrega de 5 euros em regime de caução que serão devolvidos no momento, logo que aquela entregar o cartão de visita.
4. O cartão de acesso é intransmissível e deve ser entregue na receção logo após terminada a visita, de modo a ficar disponível para outro visitante.
5. A entrega de cartões é vedada 10 minutos antes do fim do horário de visita.
6. Nas situações previstas no art.º 3, nº 4, c., as crianças não contam para o número de visitas autorizado para o serviço, desde que acompanhadas pelo adulto portador do cartão de visita.
7. As visitas devem utilizar preferencialmente as escadas ou o elevador que lhes está destinado.

Elaborado: Enf. Carlos Almeida	Revisto: Dr. João Carlos Oliveira Dr. José Basílio Eng. António Alves Gestora Qualidade	Aprovado: Conselho de Administração
--	--	---



PROCEDIMENTO GESTÃO	PG.35.06
REGULAMENTO DE VISITAS NO HAL	Edição n.º 06
	Revisão: 20/10/2022

Artigo 5º

Cartões de visita

1. A cada visitante será fornecido, **meia hora antes do início do horário das visitas**, um "cartão de visitante" identificativo da visita a doente internado, que deverá ser devolvido no final da visita, no mesmo balcão onde foi inicialmente entregue.
2. A presença de pessoas nos serviços de internamento sem o "cartão de visitante" ou de outro documento de identificação autorizado, será motivo suficiente **para a obrigatoriedade de abandono do local**.
3. O cartão de visita deve ser colocado pelo visitante em lugar facilmente visível.

Artigo 6º

Deveres dos visitantes e dos acompanhantes

1. A pessoa identificada como visitante ou como acompanhante deve respeitar as regras de funcionamento dos serviços/unidades e seguir as orientações da equipa de saúde;
2. O acompanhante e a visita não podem comprometer as condições e requisitos técnicos a que deve obedecer a prestação de cuidados de saúde para que sejam eficazes;
3. São deveres das visitas e acompanhantes:
 - a. Cumprir o horário estipulado para a visita e/ou acompanhante;
 - b. Apresentar o cartão de visita sempre que solicitado;
 - c. Acatar todas as indicações e orientações dadas pelos profissionais do HAL;
 - d. Salvar o património hospitalar, mantendo o bom estado de higiene e conservação das instalações;
 - e. Não invadir áreas de acesso restrito/reservadas aos profissionais;
 - f. Não fumar em recintos internos do HAL;
 - g. Não se sentar nas camas;
 - h. Não fornecer ao utente géneros alimentares, bebidas alcoólicas, tabaco ou outros produtos não autorizados;
 - i. Evitar trazer objetos de valor. Em caso de perda ou de roubo, o HAL não se responsabiliza pelos danos daí decorrentes;
 - j. Preservar a privacidade e intimidade dos outros utentes;
 - k. Evitar ruídos desnecessários uma vez que o hospital é um local de repouso;

Elaborado: Enf. Carlos Almeida	Revisto: Dr. João Carlos Oliveira Dr. José Basílio Eng. António Alves Gestora Qualidade	Aprovado: Conselho de Administração
--	--	---



PROCEDIMENTO GESTÃO	PG.35.06
REGULAMENTO DE VISITAS NO HAL	Edição n.º 06
	Revisão: 20/10/2022

- l. Utilizar o telemóvel de forma cautelosa e cumprir as regras de não utilização do mesmo nos locais assinalados;
- m. Cumprir as regras de higiene, nomeadamente no que respeita à higienização das mãos antes de tocar no utente e antes de saírem;
- n. Evitar a interrupção dos profissionais na preparação e administração de terapêutica e na passagem de turno;
- o. Evitar a visita caso apresentem sintomas de infeção respiratória ou de outras infeções;
- p. Não servir ao utente comida ou bebida sem autorização prévia dos enfermeiros ou dos médicos;
- q. Utilizar sempre os acessos previstos para o controlo de visitas (entrada principal do HAL) e abandonar as instalações após a visita e/ou acompanhamento;
- r. Devolver o cartão de acesso após o fim da visita/acompanhamento;
- s. A violação das regras de boa conduta atrás descritas, que sejam suscetíveis de perturbar ou comprometer o normal funcionamento da instituição, poderá levar à interrupção ou mesmo interdição da visita ou acompanhamento, a determinar pelo enfermeiro ou pelo médico responsável.

Artigo 7º

Deveres dos profissionais e colaboradores do HAL

1. Deveres gerais:
 - a. É dever geral dos profissionais e colaboradores do HAL cumprir e fazer cumprir o presente regulamento, tendo por base o bom senso e o melhor para os utentes, suas visitas e acompanhantes;
2. Deveres gerais dos colaboradores da receção do HAL:
 - a. Informar e identificar devidamente todas as pessoas que venham a ter acesso ao edifício principal do HAL;
 - b. Esclarecer e encaminhar os utentes;
 - c. Atualizar diariamente as informações recebidas dos serviços;
 - d. Informar os Srs. Enfermeiro/as que existem outras visitas para o doente, quando estiverem esgotadas as entregas dos "cartões de visitante".

Elaborado: Enf. Carlos Almeida	Revisto: Dr. João Carlos Oliveira Dr. José Basílio Eng. António Alves Gestora Qualidade	Aprovado: Conselho de Administração
--	--	---



PROCEDIMENTO GESTÃO	PG.35.06
REGULAMENTO DE VISITAS NO HAL	Edição n.º 06
	Revisão: 20/10/2022

3. Deveres gerais dos elementos da equipa de segurança:
 - a. Controlar a entrada de pessoas através do cartão de acesso /identificação diária;
 - b. Esclarecer e encaminhar os acompanhantes, visitas e outros acessos;
 - c. Impedir o acesso a pessoas de conduta inadequada;
 - d. Impedir o acesso a zonas não autorizadas;
 - e. Colaborar com os serviços/unidades para o cumprimento do presente regulamento.
4. Deveres gerais dos Enfermeiros dos serviços de internamento:
 - a. Informar o utente do seu direito de ter acompanhamento e de manifestar a sua vontade de receber ou não visitas;
 - b. Comunicar por telefone ao familiar de referência e à receção a necessidade de restringir visitas por motivos internos;
 - c. Informar e explicar ao acompanhante/visita a necessidade de suspender a sua permanência (quando existam razões de natureza clínica que o indiquem);
 - d. Informar as visitas de que existem outras pessoas que também desejam visitar o doente, quando for informado pelos colaboradores da receção.

Artigo 8º

Direito a refeição

O HAL garante o direito a refeição aos acompanhantes abrangidos pelo artigo 23 da Lei 15/2014 de 21 de março.

Artigo 9º

Dano, perda ou extravio do cartão de visita

O extravio, perda ou danificação do cartão de visita importa por parte do visitante o pagamento de 5.00€, que deverá pagar no ato de levantamento na receção do seu cartão de identificação ou, não sendo possível, no serviço de tesouraria em data posterior conforme lhe for notificado pela ULSCB.

Elaborado: Enf. Carlos Almeida	Revisto: Dr. João Carlos Oliveira Dr. José Basílio Eng. António Alves Gestora Qualidade	Aprovado: Conselho de Administração
--	--	---



PROCEDIMENTO GESTÃO	PG.35.06
REGULAMENTO DE VISITAS NO HAL	Edição n.º 06
	Revisão: 20/10/2022

CAPÍTULO II – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 10º

Informações clínicas

As informações clínicas, médicas e de enfermagem são prestadas à pessoa indicada pelo utente, durante horário definido por cada um dos serviços/unidades do HAL.

Artigo 11º

Fotografias e filmagens

Não é permitida a realização de fotografias e/ou filmagens no interior do hospital, exceto quando devidamente autorizadas.

Artigo 12º

Alterações do horário de visita e acompanhamento parcial

Os horários de visita e acompanhamento estabelecidos no presente regulamento poderão ser objeto de alteração por indicação do Conselho de Administração da ULSCB, EPE, com o objetivo de melhorar a sua funcionalidade e operacionalidade em prol do melhor funcionamento dos serviços/unidades.

Artigo 13º

Dúvidas e omissões

Qualquer dúvidas ou omissões sobre o presente regulamento serão supridas pelo Conselho de Administração da ULSCB, EPE.

Elaborado: Enf. Carlos Almeida	Revisto: Dr. João Carlos Oliveira Dr. José Basílio Eng. António Alves Gestora Qualidade	Aprovado: Conselho de Administração
--	--	---