



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO  
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES  
GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA  
Rua Dr. Carlos Chagas, s/nº. São José, Campina Grande – PB, CEP: 58.400-398  
Telefone: (83) 2101-5526 / 2101-5523 (fax)

## **NORMA OPERACIONAL Nº 01/2019 - HUAC-UFCG/EBSERH DE 13 DE NOVEMBRO DE 2019**

Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários internados, acompanhantes e visitantes do Hospital Universitário Alcides Carneiro.

O SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO, FILIAL DA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSERH, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS E ESTATUTÁRIAS INSTITUÍDAS PELA PORTARIA EBSERH/ Nº 87 DE 03/05/2016,

### **RESOLVE:**

Estabelecer as diretrizes norteadoras sobre os direitos e deveres dos usuários, acompanhantes e visitantes do Hospital Universitário Alcides Carneiro.

### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** A presente norma tem a finalidade de estabelecer direitos e deveres dos usuários internados, procedimentos para a regulação da entrada de visitas aos usuários internados e dos seus respectivos acompanhantes.

**Parágrafo Único** – A presente norma se aplica a todos os usuários, acompanhantes, religiosos e visitantes.

**Art. 2º** Serão considerados os direcionamentos preconizados por legislação nacional sobre os deveres dos usuários, acompanhantes e visitantes, conforme segue:

- I** – Constituição da República Federativa do Brasil de 1998. Título VIII – Ordem Social (art. 193 a 232) – Seguridade Social;
- II** – Lei nº 8.069, de 13/07/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA);
- III** – Resolução nº 41 de 13 de outubro de 1995 Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente Hospitalizados;
- IV** – Lei nº 10.048 – 08/11/2000 – Da prioridade de atendimento;
- V** – Lei nº 8.080, de 19/09/1990 – Lei Orgânica da Saúde (LOS);

- VI** – Lei nº 10.741, de 01/10/2003 – Estatuto do Idoso;
- VII** – Lei nº 13.146, de 06/07/2015 – Estatuto da Pessoa com Deficiência
- VIII** – Norma Regulamentadora – NR – 32 Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde (Portaria nº485 de 11 de novembro de 2005);
- IX** – Resolução da CCIH (RDC 2616/98) que orienta as medidas para Prevenção e Controle das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde/IRAS.
- X** – Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde – Ministério da Saúde: 2006;
- XI** – Portaria nº 1.820 de 13 de agosto de 2009, que dispõe sobre os Direitos e deveres dos usuários da saúde.

**Art. 3º** Serão considerados os seguintes conceitos:

**I** – Usuário – Destinatário dos serviços de saúde oferecidos pelo Hospital Universitário Alcides Carneiro;

Acompanhante – Pessoa com mais de 18 anos de idade, que pertence ou não à família, escolhida pelo próprio usuário, exceto quando impossibilitado para tal. O Acompanhante com mais de 70 anos de idade estará sujeito à avaliação do seu estado de saúde pela equipe responsável pelo paciente.

**II** – Visitante – Pessoa da família ou que tenha algum vínculo com o Usuário, a partir de 12 anos.

**III** – Conforto Espiritual – Atendimento prestado por religiosos, incluindo todos os credos, desde que os mesmos respeitem o direito Individual dos usuários internados e seus familiares, e estejam devidamente cadastrados no Serviço de Capelania do Hospital, salvo casos individuais, que serão tratados como visitantes ou acompanhantes.

**IV** – Diligência interna – É o ato de averiguar casos imprevistos ou Situações conflituosas em busca de uma solução urgente, a ser resolvido pela equipe assistencial.

## **DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS INTERNADOS**

**Art. 4º** Todo usuário internado no HUAC/UFCG tem direito a:

**I** – Ser tratado com dignidade e respeito;

**II** – Ter acesso ao atendimento de internação regulado nos termos garantidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS);

**III** – Ser acolhido e atendido sem distinção de cor, etnia, sexo, orientação sexual, idade, classe socioeconômica, gênero, procedência, credo religioso, convicção política, condições de saúde associadas ou quaisquer outras formas de distinção, respeitando os critérios legais de prioridades.

**IV** – Receber informação sobre seu estado de saúde, e, caso o usuário autorize, estendê-las a seus familiares e/ou acompanhantes;

**V** – Ter acesso ao seu prontuário, bem como receber cópia do mesmo, quando solicitado e devidamente motivado. Para isso, o usuário deve estar de posse de um documento original de identificação, ou o representante legal comprovado mediante procuração.

**VI** – Receber apoio espiritual ou religioso, desde que manifeste expressamente o desejo, sem perturbação da tranquilidade dos serviços de internação.

**VII** – Ser identificado pelo nome, sobrenome e nome social, não podendo ser chamado de forma genérica, pelo nome da doença, pelo número do leito, ou qualquer outra forma preconceituosa.

**VIII** – Ter assegurado o respeito a todas as etnias e comportamentos culturais.

**IX** – Ter resguardado o sigilo relativo à sua condição de saúde, salvo quando houver expressa autorização dos usuários, imposição legal, risco a terceiros ou à saúde pública;

**X** – Receber atestado e laudo médico, conforme apreciação do profissional competente nos termos legais.

**XI** – Ter assegurado ambulância para a remoção ou transferência para outra Unidade Hospitalar e para realização de exames nos estabelecimentos contratados, dentro ou fora

do perímetro urbano de nosso Município, acompanhado pelo serviço de enfermagem e dos serviços médicos, quando necessário, devidamente autorizados pela Gerência de Atenção à Saúde do HUAC, vetado a remoção para domicílios dos pacientes com alta médica.

**XII** – Ter garantido canais de escuta falada, virtual e/ou escrita para apresentar sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações de informações, sendo devidamente respeitado o sigilo, a privacidade e confidencialidade.

**XIII** – Ser informado sobre os serviços de saúde disponibilizados pelo HUAC/UFCG e os mecanismos de acesso.

**XIV** – Ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado do seu corpo sem sua prévia autorização, e de sua família ou de seu responsável legal;

**XV** – Ter conhecimento das normas e rotinas do HUAC/UFCG;

## DOS DEVERES DOS USUÁRIOS INTERNADOS

**Art. 5º** Todo usuário internado no HUAC/UFCG tem o dever de:

**I** – Prestar todas as informações pertinentes e necessárias ao atendimento.

**II** – Ter disponíveis para apresentação em todos os atendimentos, os seguintes documentos:

a) Registro Geral (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou Carteira Funcional.

b) Cadastro de Pessoa Física (CPF);

c) Cartão Nacional de Saúde (Cartão do SUS);

d) Comprovante de residência, com Código de Endereçamento Postal (CEP).

**III** – Utilizar as vestimentas disponibilizadas pelo hospital em caso de internação;

**IV** – Contribuir com o bem-estar de todos: não fazer barulho (inclusive pelo uso de equipamentos eletrônicos), não usar cigarros, bebidas alcoólicas e outras drogas ilícitas nas dependências do hospital.

**V** – Manter a organização, higiene e limpeza do ambiente hospitalar.

**VI** – Respeitar as normas e rotinas do Hospital;

**VII** – Tratar com respeito e cordialidade os funcionários do hospital e os demais usuários;

**VIII** – Ausentar-se das dependências do HUAC/UFCG após alta hospitalar.

**IX** – Zelar e preservar os equipamentos e insumos disponibilizados pelo HUAC/UFCG durante o internamento na instituição;

**X** – Não utilizar alimentos, insumos e equipamentos médicos hospitalares adquiridos as suas próprias custas, ou as custas de recursos de terceiros, durante o seu tratamento de saúde no HUAC/UFCG.

## DO DIREITO A VISITA

**Parágrafo Único** – Todo usuário internado tem o direito de ser visitado diariamente, salvo restrições médicas.

## DOS VISITANTES

**Art. 6** As visitas serão realizadas nos horários estabelecidos pelo hospital, conforme determinados a seguir:

LOCAL	HORÁRIO DE INÍCIO DA VISITA	HORÁRIO DE TÉRMINO DA VISITA
ENFERMARIAS	14h30	16h30
	19h30	20h30
	I – Serão permitidos 03 (três) visitantes por paciente.	

	II – Não é permitido o acesso de crianças menores de 12 (doze) anos de idade.	
<b>UTI ADULTO</b>	15h30	16h30
	I – Serão permitidos 02 (dois) visitantes por paciente. II – Não é permitido o acesso de crianças menores de 12 (doze) anos de idade.	
<b>UTI INFANTIL</b>	15h30	16h30
	I – Serão permitidos 02 (dois) visitantes por paciente. Com exceção dos genitores da criança que têm livre acesso. II – Não é permitido o acesso de crianças menores de 12 (doze) anos de idade.	

**Parágrafo único** – O livre acesso dos pais dos pacientes da UTI Infantil não poderá ser confundido com o conceito de acompanhante. Apesar do livre acesso, a criança somente terá direito a 01 acompanhante que fara jus a todos os direitos resguardados por esta norma e legislação vigente.

**Art. 7** Ressalvadas contraindicações técnicas, as visitas terão duração estabelecida acima.

**Parágrafo único** – Em casos de isolamento serão cumpridas normas específicas estabelecidas pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.

**Art. 8** Ao visitante será exigido a identificação, mediante apresentação de documento oficial, com foto, a Recepção, sendo seu acesso organizado por meio de fila por livre demanda, ressalvados os direitos de prioridade, com a finalidade de registrar nome completo, número de documento de identificação, enfermaria e leito de destino;

**Parágrafo Único** – O visitante só poderá adentrar no hospital mediante cadastro obrigatório no sistema, juntamente com documento oficial.

**Art. 9** O visitante receberá na recepção a pulseira com a identificação do setor que está internado o paciente a ser visitado, sendo obrigatório o uso durante sua permanência nas dependências do hospital;

**Art. 10** Ao término da visita, o visitante deverá devolver a pulseira na recepção.

**Art. 11** Os critérios para liberação da entrada de visitantes são os seguintes:

I – Pulseira adequada na recepção

II – Apresentar documento de identificação com foto para cadastro e controle de visitantes;

**Parágrafo Único** – No caso de custodiado/reeducando internado, acompanhado/escortado por policiais, somente mediante ordem judicial.

**Art. 12** Lavar as mãos e/ou utilizar o álcool gel antes e após qualquer contato com o usuário;

**Art. 13** Cuidar de seus pertences, pois o hospital não se responsabilizará por eles, em caso de extravio, perdas ou roubos;

**Art. 14** Não é permitido:

I – Portar sacolas, mochilas e malas;

II – Trajar roupas que representam riscos evitáveis pela exposição excessiva da pele em ambiente hospitalar, a saber – mulheres e homens: short, vestido e saia acima da altura dos joelhos, decotes, roupas transparentes, bermudas regatas, camiseta sem mangas entre outras.

- III – Entrar com gêneros alimentícios, bebidas e substâncias psicoativas e/ou ilícitas no hospital;
- IV – Fazer uso de cigarro nas dependências do HUAC/UFCG;
- VI – Transitar por enfermaria que não seja a do seu usuário internado, bem como em áreas restritas aos funcionários;
- VII – Manusear insumos e equipamentos médicos hospitalares que devem ser utilizados exclusivamente pela equipe de saúde do HUAC/UFCG;
- VIII – Fornecer, com recursos próprios, insumos e equipamentos médicos hospitalares durante tratamento de saúde de usuários internados no HUAC/UFCG;
- IX – Realizar procedimentos médico hospitalares, mesmo que este tenha conhecimento para tal;
- X - Comercializar objetos e/ou serviços no hospital;
- XI – Deitar ou sentar na cama do usuário internado;
- XII – Utilizar equipamentos eletrônicos, salvo individualmente, em modo silencioso e/ou com uso de fone de ouvido em todas as dependências do hospital;
- XIII – Entrada de aparelho de televisão, de som, ventiladores e equipamentos similares nas dependências do hospital;
- XIV – Realizar filmagens e/ou fotos de terceiros nas dependências do hospital, seja com celular, máquina fotográfica, filmadora etc. Exceto do familiar que está sendo assistido no HUAC;
- XV – Usar adornos: colares, brincos, pulseiras, relógios, nas dependências do hospital. Fica terminantemente proibido uso de celulares nas UTIs, constituindo-se como obrigação do visitante solicitar saco plástico ao profissional do guarda volumes antes do acesso as dependências do HUAC.

**Parágrafo Único** – O descumprimento destas normas poderá provocar a perda do direito de visitas e justificará proibição de acesso ao hospital.

#### **DO DIREITO AO ACOMPANHANTE**

**Art. 15** Todo usuário tem direito a acompanhante nas seguintes situações:

- I – Internações: nos casos previstos em Lei (parturiente, idosos, pessoas com deficiência, crianças e adolescentes);
- II – Casos específicos serão autorizados pela equipe multiprofissional – médico, enfermeiro, assistente social, psicólogo e nutricionista, sendo obrigatório a inclusão de justificativa de autorização no prontuário do paciente.

**Art. 16** Os acompanhantes previstos nas leis citadas no início desta norma, deverão permanecer ao lado do seu paciente, evitando o transito entre setores e demais enfermarias.

**Parágrafo Único** – Na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal e Clínica Pediátrica somente será permitido acompanhamento do pai ou da mãe. As exceções serão avaliadas de acordo com o grau de parentesco e o quadro clínico do recém-nascido / criança / adolescente pela Equipe Multiprofissional ou por medida judicial.

#### **DOS ACOMPANHANTES**

**Art. 17** Será permitido apenas um acompanhante, preferencialmente do mesmo sexo do usuário internado.

**Art. 18** As trocas de acompanhantes acontecerão exclusivamente na recepção do Pronto Atendimento e não nas enfermarias / unidades.

**Art. 19** As trocas de acompanhantes serão realizadas nos seguintes horários:

- I - Manhã: Das 07h30 às 08h30
- II - Tarde: Das 13h30 às 14h30

III - Noite: Das 20h30 às 21h30

**Parágrafo Único** – Será permitido, no máximo, uma troca de acompanhante por período.

**Art. 20** Será permitido apenas acompanhantes maiores de idade ou emancipados;

**Art. 21** O hospital não se responsabilizará pelos pertences esquecidos e/ou deixados nas enfermarias;

**Art. 22** Todo acompanhante deverá apresentar identificação com foto na recepção do HUAC/UFCG, com a finalidade de registrar nome completo, número de documento de identificação, nome do usuário internado, enfermaria e leito de destino, sendo seu acesso a este setor organizado por meio de fila por livre demanda, ressalvados os direitos de prioridade;

**Art. 23** Todo acompanhante dos casos previstos em lei terá direito a receber 03 (três) refeições diárias a saber – café, almoço e jantar. O café será oferecido na enfermaria junto ao usuário internado, o almoço e o jantar serão oferecidos no refeitório do HUAC. Os casos em que o acompanhante não tiver condições de ir ao refeitório, o serviço de nutrição deverá fornecer a refeição na enfermaria, desde que seja solicitada com antecedência e mediante apresentação de justificativa da equipe médica e/ou de enfermagem para a impossibilidade do acompanhante.

**Art. 24** Todo acompanhante terá direito a receber uma declaração de acompanhamento. A declaração deverá ser emitida pelos profissionais da Unidade de Atenção Psicossocial do HUAC.

**Art. 25** São deveres dos acompanhantes:

I – Permanecer junto ao usuário, sempre com a pulseira no braço;

II – Higienizar as mãos e/ou utilizar álcool gel antes e após prestar auxílio ao usuário e ao entrar e sair da enfermaria;

III – Procurar o médico da equipe de saúde responsável, em caso de dúvidas sobre o tratamento, no transcorrer da visita médica;

IV – Zelar pelo espaço da enfermaria;

V – Cumprir e fazer cumprir as normas para usuários no HUAC/UFCG;

**Art. 26** É responsabilidade da recepção e das equipes de saúde realizar orientações cabíveis para acesso de acompanhantes nos leitos, especialmente no que diz respeito à higienização das mãos/antebraços, entrada de alimentos e utilização de vestimenta, bem como fazer cumprir as normas para usuários no HUAC/UFCG.

**Art. 27** O acompanhante tem direito de ser informado acerca das medidas terapêuticas empregadas em benefício do usuário;

**Art. 28** O acompanhante pode auxiliar na alimentação do usuário internado, no banho, na troca de fraldas e outros cuidados, desde que devidamente orientado e supervisionado por membro da equipe de assistência direta;

**Art. 29** Não é permitido ao acompanhante:

I – Portar sacolas, mochilas, bolsas e malas;

II – Trajar roupas que representam riscos evitáveis pela exposição excessiva da pele em ambiente hospitalar, a saber – mulheres e homens: short, vestido e saia acima da altura dos joelhos, decotes roupas transparentes, bermudas, regatas, camiseta sem manga entre outras;

III – Entrar com gêneros alimentícios, bebidas e substâncias psicoativas e/ou ilícitas no hospital;

IV – Transitar por enfermaria/unidade que não seja aquela autorizada, bem como, em áreas restritas aos funcionários;

- V** – Manusear insumos e equipamentos médicos hospitalares que devem ser utilizados exclusivamente pela equipe de saúde do HUAC/UFCG;
- VI** – Fornecer insumos e equipamentos médicos hospitalares adquiridos as próprias custas durante tratamento de saúde de usuários internados no HUAC/UFCG;
- VII** – Permitir e/ou realizar procedimentos hospitalares, mesmo que este tenha conhecimento para tal;
- VIII** – Comercializar objetos e/ou serviços no hospital;
- IX** – Deitar ou sentar na cama do usuário internado;
- X** - Fumar nas dependências e entorno do hospital;
- XI** – Utilizar equipamentos eletrônicos, salvo individualmente, em modo silencioso e/ou com fone de ouvido em todas as dependências do hospital;
- XII** – Entrar com aparelho de televisão, de som, ventiladores e equipamentos similares nas dependências do hospital;
- XIII** – Realizar filmagens e/ou fotos de terceiros nas dependências do Hospital, seja com celular, máquina fotográfica, filmadora ou outro equipamento de gravação. Exceto do familiar que está sendo assistido no HUAC;
- XIV** – Lavar e secar roupas pessoais e/ou dos usuários nas dependências do HUAC, como também estender roupas nas janelas das enfermarias e/ou banheiros;
- XV** – Realizar refeição/lanche nos corredores do hospital;
- XVI** – Permanecer junto a equipe de saúde nos casos de atendimentos de emergência e durante a realização de procedimentos na unidade de internação do HUAC;

**Art. 30** – Fica autorizado o ingresso de religiosos, mediante cadastro e agenda definida previamente pela Unidade de Atenção Psicossocial do HUAC e/ou também por solicitação/autorização dos usuários ou de seus familiares quando o paciente não puder externar sua vontade.

- I** – Para os assistentes religiosos já cadastrados, deverá ser observado o cronograma previamente organizado pela Coordenação da Unidade de Atenção Psicossocial do HUAC.
- II** – Nos casos de solicitação do usuário ou familiar, o ingresso poderá ocorrer, em último caso, fora do horário de visita, mediante autorização prévia da Coordenação da Unidade de Atenção Psicossocial do HUAC.

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 31** – O descumprimento destas normas poderá determinar a perda do direito a acompanhante e justificará proibição de acesso ao hospital. O mesmo artigo se aplica aos visitantes que, não atendendo aos dispositivos desta norma operacional, poderão ser impedidos de efetuar visitas nas dependências do HUAC.

**Parágrafo Único** – É expressamente proibido sair com paciente da unidade de atendimento, sem autorização do enfermeiro ou médico responsável.

**Art. 32** – Esta Norma Operacional entrará em vigor na data de sua publicação sendo estabelecido o prazo até 01/12/2019 para que seja realizada ampla divulgação e devidas orientações para sua aplicação.

**CUMPRA-SE**

**COLEGIADO EXECUTIVO DO HUAC-UFCG/EBSERH**

Homero Gustavo Correia Rodrigues  
Superintendente HUAC-UFCG/EBSERH

Daisy Ferreira Ribeiro  
Gerente Administrativa HUAC-UFCG/EBSERH

Consuelo Padilha Vilar Salvador  
Gerente de Atenção à Saúde HUAC-UFCG/EBSERH

Alana Abrantes Nogueira de Pontes  
Gerente de Ensino e Pesquisa HUAC-UFCG/EBSERH