



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

GABINETE DO MINISTRO DA SAÚDE

Exma. Senhora  
Dra. Marina Gonçalves  
Chefe do Gabinete de Sua Excelência  
o Secretário de Estado dos Assuntos  
Parlamentares  
Palácio de São Bento (A.R.)  
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
Ofício n.º. 793	02/03/2018	N.º: ENT.: 3206/2018 PROC. N.º: 11/2018	05/03/2018

**Assunto: Pergunta n.º 1263/XIII/3.ª, de 02 de março de 2018, apresentada pelo Grupo Parlamentar do Bloco de Esquerda (BE) - Direito de acompanhamento no serviço de urgência no Centro Hospitalar de Lisboa Central, E.P.E.**

Encarrega-me o Sr. Ministro da Saúde, consultada a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (ARS LVT), de informar o seguinte:

O Centro Hospitalar Lisboa Central, E.P.E. (CHLC) respeita a legislação em vigor em matéria de direito de acompanhamento dos utentes admitidos no serviço de urgência. Tal acompanhamento, é regulado internamente pelo “Procedimento Multissetorial - TRC. 144 - Direito de Acompanhamento dos Utesntes nas Urgências do CHLC, de 21.05.2015”, que se anexa.

Na admissão, todos os doentes são informados do direito a um acompanhante, sem prejuízo de temporariamente poder ocorrer, por necessidades de funcionamento da própria urgência, algum impedimento no acesso de acompanhantes (cfr. alínea a) do ponto 7.1 do Procedimento Multissetorial citado).

A limitação ao acompanhamento de doentes, acontece apenas em doentes adultos e de forma excecional quando estejam em causa as condições de segurança para o atendimento do próprio e/ou dos outros doentes. Assim, é por vezes limitado o acesso, em períodos de grande afluência ou de atendimento de situações particularmente complexas em ambiente de urgência em que, um maior número de pessoas em trânsito possa vir a condicionar negativamente a prestação dos cuidados necessários aos utentes.



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DA SAÚDE

Durante o período de limitação, os utentes e acompanhantes são devidamente informados da limitação e dos períodos definidos para informação e “visita”. A necessidade desta limitação é revista periodicamente, restabelecendo-se o normal acompanhamento logo que reunidas as normais condições de segurança.

Com os melhores cumprimentos.

A Chefe do Gabinete

---

(Paula Maia Fernandes)



CENTRO  
HOSPITALAR  
DE LISBOA  
CENTRAL, E.P.

Conselho de Administração  
**Circular Informativa**

**Nº: 213 Data: 21 de maio de 2015**

**ASSUNTO:** Procedimento Multissetorial – TRC.144 – Direito de acompanhamento dos utentes nas urgências do CHLC

O Conselho de Administração em sessão de 20/05/2015 aprovou o seguinte Procedimento:

**TRC.144 – Direito de acompanhamento dos utentes nas urgências do CHLC**

O presente procedimento está associado à Política de Tratamento e Cuidado.

O Conselho de Administração



CENTRO  
HOSPITALAR  
DE LISBOA


Hospital de São José  
Hospital de Santo António dos Capuchos



HOSPITAL DE  
SANTA MARTA



HOSPITAL  
DE  
ESTARREJA

 <b>CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA</b> CENTRAL EPE	Procedimento Multissetorial	TRC.144
	DIREITO DE ACOMPANHAMENTO DOS UTENTES NAS URGÊNCIAS DO CHLC	

APROVAÇÃO
<p>o ea aprova</p> <p><i>[Handwritten signatures]</i></p>

*[Signature]*  
 Ana Isabel Gonçalves  
 Vogal Executiva

*[Signature]*  
 Eduardo Gomes da Silva  
 Director Clínico

**1 OBJETIVO**

Definir as regras de acompanhamento dos utentes admitidos nas urgências do CHLC.

**2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Urgência Geral Polivalente do CHLC, EPE (exceto SO), Urgência Pediátrica e Urgência de Ginecologia e Obstetrícia.

**3 RESPONSABILIDADES**

**3.1 Pela implementação do Procedimento:** Direções das Áreas Assistenciais, chefias das Urgências, Área de Gestão Hoteleira bem como os respetivos profissionais


**3.2 Pela revisão do procedimento:** Grupo a nomear pelo CA

Deliberado em  
 Sessão de 20/05/2015 do  
 Conselho de Administração do  
 Centro Hospitalar de Lisboa  
 Central, EPE

ELABORAÇÃO	
Dra. Clara Soares	<i>[Signature]</i>
Enf. Helena Henriques	<i>[Signature]</i>
Enf. Inês Machado	<i>[Signature]</i>
Dr. Joaquim Félix	<i>[Signature]</i>
Enf. José Abelha	<i>[Signature]</i>
Dra. Manuela Almeida	<i>[Signature]</i>
Enf. Manuela Teotónio	<i>[Signature]</i>
AT Maria José Silva	<i>[Signature]</i>
Dra. Teresa Pêgo	<i>[Signature]</i>
Dra. Teresa Ribeiro	<i>[Signature]</i>
VERIFICAÇÃO	
CQSD	<i>[Signature]</i>

<b>CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA</b> Secretariado CA N.º 11218 Entrada 11/05/2015 Saída 21/05/2015
--

EDIÇÃO	CIRCULAR INFORMATIVA	PROXIMA EDIÇÃO	Nº PAGES	
B	2015	Nº 213	2018	1/8

 <b>CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA</b> CENTRAL EPE	<b>Procedimento Multissetorial</b>	<b>TRC.144</b>
	<b>DIREITO DE ACOMPANHAMENTO DOS UTENTES NAS URGÊNCIAS DO CHLC</b>	

#### 4 DEFINIÇÕES

**Acompanhante:** o cidadão identificado como tal pelo utente ou que nos termos da legislação em vigor tem direito ao acompanhamento permanente do doente pediátrico<sup>(1)</sup>

**Utente pediátrico:** Todas as crianças e jovens, com idade até aos 18 anos (exclusive).<sup>(1)</sup>

#### 5 SIGLAS E ABREVIATURAS

AO – Assistente Operacional  
 AT – Assistente Técnico  
 AUGCI – Área da Urgência Geral e Cuidados Intensivos  
 CHKS – *Caspe Healthcare Knowledge Systems*  
 CHLC, EPE – Centro Hospitalar de Lisboa Central, E.P.E  
 CQSD – Comissão de Qualidade e Segurança do Doente  
 UAU – Unidade Administrativa da Urgência  
 UGP – Urgência Geral Polivalente

#### 6 PADRÕES

- CHKS, *International Accreditation Programme for Healthcare Organisations*, 4ª ed. julho 2013

NORMA	TÍTULO	CRITÉRIOS
12	Serviços administrativos e de receção	12.4
15	Direitos e necessidades dos doentes	15.18, 15.19

#### 7 DESCRIÇÃO

##### 7.1 DISPOSIÇÕES GERAIS


- a) Nos serviços de urgência, o Utente tem direito a um acompanhante por si indicado, nos termos e limites da Lei nº 15/2014, de 21 Março, sem prejuízo de temporariamente poder ocorrer por necessidades de funcionamento da própria Urgência, algum impedimento no acesso de acompanhantes.
- b) A informação sobre o direito ao acompanhamento deverá ser prestada ao Utente na admissão à urgência.
- c) O direito ao acompanhamento exerce-se com respeito pelas instruções transmitidas pelos profissionais de saúde e pelas regras técnicas relativas aos cuidados de saúde aplicáveis e sem prejuízo do normal funcionamento das Urgências;
- d) O acompanhamento não pode comprometer as condições e requisitos técnicos a que deve obedecer a prestação de cuidados médicos;

EDIÇÃO	CIRCULAR INFORMATIVA	PRÓXIMA EDIÇÃO	Nº PÁGS.
B	Nº 213	2018	2/8

	Procedimento Multissetorial		TRC.144
	DIREITO DE ACOMPANHAMENTO DOS UTENTES NAS URGÊNCIAS DO CHLC		

- e) Não é permitido acompanhar ou assistir a intervenções cirúrgicas e a outros exames e tratamentos que, pela sua natureza, possam ver a sua eficácia e correção prejudicadas pela presença do acompanhante, exceto se para tal for dada autorização expressa pelo clínico responsável.
- f) Nos casos previstos nos números anteriores compete ao profissional de saúde responsável pela prestação de cuidados informar e explicar ao acompanhante os motivos que impedem a continuidade do acompanhamento.
- g) O acompanhante tem direito a ser informado adequadamente e em tempo razoável sobre a situação do doente, nas diversas fases do atendimento, com as seguintes exceções:
- a) Indicação expressa em contrário do doente;
  - b) Matéria reservada por segredo clínico;
- h) As dúvidas e os casos omissos que eventualmente se suscitarem com a aplicação do presente procedimento serão supridas por deliberação do Conselho de Administração.
- i) As disposições contidas neste procedimento vinculam todos os sujeitos e destinatários nele referidos, vigorando a partir da data da sua publicação, devendo situações excecionais ser avaliadas pelos responsáveis dos serviços.
- j) O exercício do direito de acompanhamento deverá pautar-se pelo civismo, urbanidade e respeito pelos doentes, pelos profissionais de saúde e pelo património hospitalar, devendo-se cumprir nomeadamente as seguintes regras:
- Permanecer junto ao doente que acompanha;
  - Falar em voz baixa de modo a não perturbar os doentes;
  - Não fumar;
  - Não invadir zonas de acesso reservado aos profissionais de saúde ou à prestação e cuidados a outros doentes;
  - Respeitar a unidade do doente e, por exemplo, abster-se de se sentar na cama/maca do doente;
  - Cumprir todas as orientações que lhe foram fornecidas para garantir a segurança;
  - Não fazer barulho nos serviços, nos corredores e demais acessos aos serviços;
  - Não oferecer géneros alimentícios ou outros artigos não autorizados;
  - Não tirar fotografias ou filmar no interior do hospital;
  - Utilizar o Telemóvel de modo adequado (toque baixo e conversas prioritárias)
- k) Os acompanhantes de doentes em Urgência serão responsáveis pelos prejuízos que causarem diretamente ao hospital, profissionais e aos doentes.
- l) Será interdito o acompanhamento aos doentes pelos seguintes indivíduos:
- Crianças com idade inferior a 16 anos, exceto nas situações autorizadas. A referida interdição pretende proteger a saúde das

EDIÇÃO		CIRCULAR INFORMATIVA		PRÓXIMA EDIÇÃO	Nº PÁGS.
B	2015	Nº	213	2018	3/8

 <b>CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA</b> CENTRAL EPE	<b>Procedimento Multissetorial</b>		<b>TRC.144</b>
	<b>DIREITO DE ACOMPANHAMENTO DOS UTENTES NAS URGÊNCIAS DO CHLC</b>		


**Crianças, devendo os Profissionais de Saúde esclarecer os doentes destes motivos.** Nas circunstâncias em que o acompanhante é menor de 18 anos, o acompanhante não substitui a responsabilidade do adulto responsável pelo doente.

- Indivíduos que perturbem o normal funcionamento e que interfiram com o bem-estar dos doentes;
  - Indivíduos que pretendam exercer mendicidade dentro do hospital;
  - Os indivíduos cujo acesso esteja vedado por falta de autorização do próprio doente, ou do seu representante legal no caso dos menores ou por determinação expressa proveniente do Tribunal.
- m) Nos casos de desrespeito pelas regras estipuladas anteriormente e/ou de violação dos deveres de urbanidade, desobediência ou de respeito, os serviços podem impedir o acompanhante de permanecer junto do doente e determinar a sua saída imediata do serviço e, quando tal se justificar, solicitar a intervenção da Polícia de Segurança Pública ou do profissional afeto à segurança para implementar essa saída.
- n) Nos casos previstos na alínea anterior, poderá ser indicado outro acompanhante em substituição;
- o) Os casos de limitação individual do direito de acompanhamento são registados na ficha do doente.
- p) Em circunstâncias excecionais poderá haver necessidade de limitação generalizada ou parcial do direito de acompanhamento de doentes adultos.

## **7.2 ACOMPANHAMENTO DE CRIANÇA OU ADOLESCENTE EM URGÊNCIA**

- a) Nos serviços de urgência, as crianças e jovens até aos 18 anos (exclusive) têm direito ao acompanhamento permanente de uma pessoa, exceto nos casos identificados no presente procedimento.
- b) São considerados acompanhantes de crianças e jovens em urgência:
- os pais;
  - a pessoa que substitua os pais, por indicação destes ou, no caso de criança com idade superior a 16 anos, quem esta designar;
  - a(s) pessoa(s) designada(s) pelo Tribunal competente, nomeadamente em sede de processo de regulação de poder paternal ou de adoção.
- c) O acompanhamento de criança ou jovem em urgência, poderá exceionalmente não se concretizar, quando:
- por razões inerentes ao esquema terapêutico adequado ( ver alíneas d) e e) do ponto 7.1.) ou por perturbação provocada pelo acompanhante, for considerado desaconselhável e expressamente determinado pelo Médico Responsável pela assistência ao doente ou por quem o substitui;

EDIÇÃO		CIRCULAR INFORMATIVA		PRÓXIMA EDIÇÃO	Nº PÁGS.
B	2015	Nº	213	2016	4/8

 <b>CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA</b> CENTRAL EPE	<b>Procedimento Multissetorial</b>		<b>TRC-144</b>
	<b>DIREITO DE ACOMPANHAMENTO DOS UTENTES NAS URGÊNCIAS DO CHLC</b>		

- no caso de criança com idade superior a 16 anos, se a mesma prescindir de acompanhante;

d) Em situações de doença terminal, se criadas as condições, pode ser permitida a presença de ambos os pais.

### 7.3 REGRAS ESPECÍFICAS DA URGÊNCIA GERAL POLIVALENTE

No sentido de operacionalizar a legislação em vigor sobre a matéria institui-se o seguinte procedimento:

**Na Admissão**, o AT procede ao registo na aplicação informática HCIS da informação relativa ao acompanhante indicado pelo utente (nome, contacto e email). Se não for possível no momento, a recolha dessa informação far-se-á posteriormente, quando houver oportunidade.

**Na Triagem**, se o doente tiver acompanhante, o enfermeiro identifica-o, colocando na etiqueta que sai automaticamente a letra "A" com a cor da triagem.

O acompanhante deve ser ainda informado:

- a) Da necessidade de manter a etiqueta em local visível, sob pena de comprometer o acompanhamento;
- b) De entregar a etiqueta no balcão de admissão, caso tenha necessidade de se ausentar.

No caso do acompanhante não estar presente, o AO da Triagem entrega a etiqueta com a letra "A" ao segurança que se encontre na Portaria principal da UGP.

**Na Portaria Principal**, o segurança em serviço permite a entrada do acompanhante devidamente identificado com a etiqueta já disponibilizada nos termos dos números anteriores ou entregue por ele, se a mesma estiver na sua posse. Na ausência de etiqueta, encaminha o acompanhante para o balcão de admissão.

#### 7.3.1 Emissão de nova etiqueta

O AT da UAU apenas emite nova etiqueta de acompanhante em três circunstâncias:


- a) Apresentação da anterior e uma vez verificada a sua inutilização;
- b) Perda accidental da original;
- c) Devolução pelo acompanhante sustentada na necessidade de se ausentar.

No caso da alínea b), o AT deve clarificar a necessidade junto do En<sup>o</sup> do Balcão onde se encontre o doente, de modo a que a emissão de 2<sup>a</sup> via fique condicionada a situações excecionais e não à duplicação de acompanhantes.

No caso da alínea c), o AT deve emitir uma nova etiqueta onde coloca a letra A da mesma cor da triagem e entregá-la ao segurança da Portaria principal. Poderá ser emitida mais do que uma etiqueta nos casos identificados pelos enfermeiros.

EDIÇÃO		CIRCULAR INFORMATIVA		PRÓXIMA EDIÇÃO	Nº PÁGS.
B	2015	Nº	213	2018	5/8



 <b>CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA</b> CENTRAL E.P.	<b>Procedimento Multissetorial</b>		<b>TRC.144</b>
	<b>DIREITO DE ACOMPANHAMENTO DOS UTENTES NAS URGÊNCIAS DO CHLC</b>		

### 7.3.2 Eliminação de etiquetas não reclamadas

Em cada turno os AT da UAU procedem duas vezes à recolha das etiquetas para verificação dos doentes saídos, eliminando nestes casos as respetivas etiquetas.

### 7.3.3 Procedimento em situação de necessidade de limitação temporária do direito de acompanhamento

Compete ao En<sup>o</sup> Chefe de Equipa a avaliação da situação.

Se considerar importante e inevitável a limitação temporária do direito de acompanhamento, seja esta geral ou parcial (circunscrita a um dos balcões de atendimento) informa o En<sup>o</sup> Chefe da Urgência ou o En<sup>o</sup> de Coordenação, na ausência daquele, bem como a Direcção da Urgência (para o email [secdir.urg@chlc.min-saude.pt](mailto:secdir.urg@chlc.min-saude.pt)) da necessidade fundamentada da implementação da limitação deste direito.

Uma vez obtida a validação, o En<sup>o</sup> Chefe de Equipa deve:

- a) Informar desse facto os restantes colegas;
- b) Informar os AT;
- c) Informar os seguranças que se encontram nas duas portarias da UGP;
- d) Solicitar aos acompanhantes que se encontrem com os doentes nos balcões para aguardarem na sala de espera dos "verdes/azuis", explicando o motivo subjacente à limitação do direito de acompanhamento.
- e) Colocar a informação (anexo 1) na Área de admissão

A entrega de etiquetas ao segurança da portaria principal não é suspensa.

Após a ativação da limitação poderão ser permitidas entradas a cada 2 horas, por períodos não superiores a 10 minutos.

Durante este período, qualquer exceção que ocorra carece de autorização por parte do médico e/ou enfermeiro e de comunicação ao segurança da portaria principal para proceder à entrega da respetiva etiqueta.

As entradas deverão ser restritas a grupos não superiores a 10 pessoas de cada vez, por balcão, sendo 1 acompanhante por doente.

A limitação a este direito terá a duração que o Chefe de Equipa entenda por estritamente necessária e considerando os motivos que a fundamentaram. Retornada a normalidade, deve comunicar a decisão a todos os intervenientes do processo.


## 7.4 REGRAS ESPECIFICAS DA URGÊNCIA OBSTÉTRICA E GINECOLOGICA

**Na Admissão**, o AT procede ao registo na aplicação informática HCIS da informação relativa ao acompanhante indicado pelo utente (nome e contacto).

Se não for possível no momento a recolha dessa informação far-se-á posteriormente, quando interpelado para o efeito.

**Na Triagem**, o Enfermeiro identifica o acompanhante do utente com etiqueta traçada com a letra A de cor vermelha.

EDIÇÃO		CIRCULAR INFORMATIVA		PRÓXIMA EDIÇÃO		Nº PÁGS.
B	2015	Nº	213	2018		6/8

 <b>CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA</b> CENTRAL EPE	<b>Procedimento Multissetorial</b>		<b>TRC.144</b>
	<b>DIREITO DE ACOMPANHAMENTO DOS UTENTES NAS URGÊNCIAS DO CHLC</b>		

No caso de o acompanhante não estar presente no momento, o AT ou o AO da Triagem entregam posteriormente a etiqueta com a letra A ao acompanhante, e encaminhando-o até ao utente.

O acompanhante é informado da necessidade de manter a etiqueta, sob pena de comprometer o acompanhamento.

### **7.5 REGRAS ESPECIFICAS DA URGÊNCIA PEDIÁTRICA**

Na admissão o AT procede ao registo na aplicação sonho, no campo "observações" da informação relativa ao acompanhante (pai, mãe ou outro) e fornece 1 etiqueta para o acompanhante

Se não for possível no momento a recolha dessa informação far-se-á posteriormente logo que o acompanhante se dirija à urgência.

Na triagem, o Enfermeiro valida a identificação do utente e acompanhante e solicita que o acompanhante coloque a etiqueta em lugar visível mas que não seja destruído pela cola.

Informa que a etiqueta é única mas pode ser utilizada por outro acompanhante, de acordo com o ponto 7.2 alínea b).

Em caso de perda da etiqueta, é o enfermeiro que solicita a emissão de nova etiqueta.

## **8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **8.1 Fontes citadas no corpo do documento**

1. Lei nº 15/2014, de 21 Março

### **8.2 Fontes consultadas mas não citadas**

- Carta da Criança Hospitalizada
- Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes
- Convenção dos direitos da criança

## **9 ANEXOS**

### **9.1 Impressos**

### **9.2 Outros**

EDIÇÃO		CIRCULAR INFORMATIVA		PRÓXIMA EDIÇÃO		Nº PAGS.	
B	2015	Nº	213	2016		7/8	



CENTRO  
HOSPITALAR  
DE LISBOA  
CENTRAL EPE



## **PEDIMOS A SUA ATENÇÃO!**

Informamos que somos obrigados a  
limitar transitoriamente o  
acompanhamento dos doentes.

A segurança na prestação dos  
cuidados e a privacidade dos  
doentes impõem esta medida de  
carácter temporário.

Contamos com a sua colaboração e  
pedimos desculpa pelo facto.

Vamos mantendo-o informado.

### **URGÊNCIA GERAL E CUIDADOS INTENSIVOS**

Hospital: HSJ  
Morada: Rua António José Serrano

Elaborado por:  
Grupo de trabalho TRC.144

Contactos: 21 884 1000

Março 2015