

APRESENTAÇÃO

A BAHIA HOME CARE elaborou este guia para apresentar a você e seus familiares, informações sobre a Assistência Domiciliar.

Trata-se de uma forma de assistência em saúde complementar àquela prestada nos Hospitais, em que o paciente recebe os cuidados de uma equipe interdisciplinar de saúde em seu domicílio. O principal objetivo deste tipo de assistência é o treinamento do cuidador frente às novas necessidades do paciente.

Este tipo de Assistência em Saúde oferece como principais vantagens:

- Maior humanização do atendimento;
- Saída precoce do Hospital;
- Menor risco de infecções hospitalares;
- Promoção do auto-cuidado;
- Educação em Saúde e treinamento dos familiares em relação aos cuidados com o paciente;
- Prevenção de complicações no domicílio;
- Retorno ao vínculo familiar e adaptação à rotina domiciliar.

Solicitamos que você leia com atenção estas informações e, se ao final ainda apresentar alguma dúvida, fale com a nossa equipe através dos telefones de contato no final deste guia.

O seu familiar está sendo beneficiado por este novo tipo de assistência médica

Quem oferece este tipo de assistência?

A BAHIA HOME CARE, empresa nacional com filial no estado e que é especializada em prestar este tipo de assistência.

Qual o perfil de paciente que pode se beneficiar deste tipo de Assistência?

Pacientes que se encontrem estáveis clinicamente, com diagnóstico estabelecido e que ainda necessitem de algum cuidado,

como, por exemplo: medicação venosa, oxigenioterapia, manipulação de sondas, gastrostomia, curativos complexos, entre outros. Também podem se beneficiar pacientes terminais que necessitam de cuidados paliativos (medidas de conforto) ou que necessitem de tratamento prolongado, que possa ser realizado em domicílio.

Quem solicita a Assistência Domiciliar?

A Assistência Domiciliar deve ser solicitada pelo médico responsável pelo paciente no Hospital, a quem chamamos de Médico Assistente.

Como funciona o processo de avaliação a partir da solicitação médica?

O quadro clínico do paciente será avaliado por profissional da BAHIA HOME CARE ainda no Hospital, com a concordância e conhecimento do Médico Assistente e do seu Convênio, a fim de verificar se há, realmente, indicação clínica para Internação Domiciliar.

Caso o paciente não tenha indicação clínica, será contra-indicada a Assistência Domiciliar. Informaremos ao Médico Assistente, ao paciente ou a seu responsável e ao Convênio.

Caso o paciente tenha indicação clínica de Internação Domiciliar, é elaborado um Plano Terapêutico.

Este Plano Terapêutico é muito importante, pois apresenta os serviços e recursos que serão necessários na Assistência Domiciliar e que são determinados de maneira individualizada conforme o quadro clínico do paciente. O Plano Terapêutico é composto pelas seguintes partes:

- **Programação para a Assistência Domiciliar:** são determinados quais profissionais da equipe multidisciplinar assistirão o paciente, bem como a sua permanência ou a frequência de suas visitas ao domicílio. Ex.: permanência de

Enfermagem de 06 horas/dia, 04 sessões semanais de fisioterapia, etc.

- **Metas Terapêuticas:** são determinadas as metas a serem cumpridas pela equipe da BAHIA HOME CARE para que o paciente tenha alta da Assistência Domiciliar. Ex.: conclusão da antibioticoterapia venosa, melhora do aspecto das feridas, etc.
- **Plano de Capacitação de Cuidadores:** são descritos os tipos de cuidados, considerados básicos, que podem ser delegados a um cuidador leigo após o treinamento oferecido pela equipe da BAHIA HOME CARE.
- **Tempo de Permanência:** é feita uma estimativa do tempo necessário para que todas as Metas Terapêuticas e o Plano de Capacitação de Cuidadores sejam cumpridos.

O paciente ou seu responsável será então contactado pelo Serviço Social da BAHIA HOME CARE, para que o Plano Terapêutico indicado para o paciente seja apresentado e explicado. Caso surjam dúvidas, estas serão esclarecidas com o próprio Serviço Social ou com o médico responsável pela elaboração do Plano Terapêutico.

O paciente ou seu responsável não são obrigados a aceitar o Plano Terapêutico. A Assistência Domiciliar, para ocorrer, deverá ter um Plano Terapêutico que seja entendido e aceito:

- Pelo Médico Assistente;
- Pelo Paciente e/ou seu responsável;
- Pela BAHIA HOME CARE e;
- Pela Fonte Pagadora (Convênio).

A não aceitação de qualquer uma das partes envolvidas implicará na contra-indicação da Internação Domiciliar, com permanência do paciente no Hospital.

É papel do Serviço Social a investigação das condições do domicílio que irá receber o paciente, no que diz respeito a:

- Espaço físico;
- Condições de higiene, água e luz elétrica;
- Acesso a telefone;
- Acesso e segurança da equipe que prestará a Assistência Domiciliar;
- Presença de animais domésticos.

O profissional do Serviço Social estará à disposição para prestar esclarecimentos e para orientar a família a como viabilizar as condições que se façam necessárias para a implantação da Assistência Domiciliar.

Direitos e Deveres do Paciente

O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever e a responsabilidade de fornecer informações confiáveis, a fim de proporcionar uma avaliação adequada de seu estado de saúde, como doenças passadas, hospitalizações, uso de medicamentos ou vícios.

É responsabilidade do paciente cooperar com a equipe técnica, bem como esclarecer todas as dúvidas relacionadas ao diagnóstico e tratamento. O paciente e / ou seu responsável legal devem ter ciência de que durante a internação, nenhuma medicação, além daquelas constantes do plano terapêuticos, deve ser ministrada pelo ou ao paciente, sem que haja conhecimento prévio do médico responsável pelo atendimento.

O paciente tem o direito de receber tratamento humanizado e de qualidade, bem como de obter todas as informações, correspondentes a seu estado de saúde, ao plano terapêutico estabelecido conforma suas necessidades.

Quanto aos equipamentos, como são utilizados e quando serão enviados para o domicílio do paciente?

Os equipamentos são utilizados conforme a necessidade clínica de cada paciente. Após a autorização do Convênio, é preparada a estrutura necessária para o paciente no domicílio. Só após o preparo desta estrutura, é marcada a alta hospitalar com o Médico Assistente e é realizada a remoção do paciente para o seu domicílio. Alguns

equipamentos já devem ser utilizados desde o Hospital, como no caso de respiradores, para que não haja nenhuma complicação para o paciente no momento da remoção.

Quando o paciente será transferido para casa?

O paciente deverá ser transferido para casa em até 24 horas após a autorização do Convênio, exceto em caso de piora clínica que inviabilize o início da internação domiciliar. O médico assistente será contactado pelo médico da BAHIA HOME CARE para agendar a alta hospitalar.

Lembrar sempre que:

Para os pacientes que receberão este tipo de atendimento através de Convênio Médico ou Seguro Saúde, haverá necessidade de uma autorização destes, antes do início do programa.

O que é o “desmame” da Assistência Domiciliar?

O desmame é a redução gradual dos serviços prestados e da estrutura disponibilizada na Assistência Domiciliar, de acordo com a evolução do Plano Terapêutico previamente acordado, até a alta.

Ex.: um paciente inicia a Internação Domiciliar com 24 horas de Enfermagem por conta de hidratação venosa, necessitando também de curativos. Com a melhora clínica e a suspensão da hidratação venosa, a permanência de Enfermagem poderá ser reduzida para um programa de visitas para curativos e o suporte de soro retirado da casa.

O médico que estiver acompanhando o paciente em seu domicílio encontra-se apto para determinar quais os serviços e a estrutura necessária na casa conforme o quadro clínico do paciente.

Quanto aos materiais e medicamentos, quais serão fornecidos pela Bahia Home

Care e quais serão adquiridos pela família?

Quando for apresentado o Plano Terapêutico, o Serviço Social informará à família quais os materiais e medicamentos que serão fornecidos, considerando-se:

- O quadro clínico do paciente;
- O programa de Assistência Domiciliar indicado para o paciente;
- As restrições de fornecimento do Convênio para este tipo de Assistência.

Os itens abaixo deverão SEMPRE ser adquiridos pela família:

- Roupas de cama e do paciente;
- Materiais de higiene pessoal;
- Alimentação do paciente (exceto em caso de indicação clínica);
- Mobiliário para armazenar materiais e medicamentos.

O médico da BAHIA HOME CARE que acompanhará o paciente no domicílio informará a respeito do que será fornecido em cada etapa da Assistência Domiciliar.

Como são entregues ou retirados os materiais e medicamentos fornecidos pela BAHIA HOME CARE?

Todo item disponibilizado para o domicílio do paciente é de propriedade da BAHIA HOME CARE, pois só após o registro do uso em prescrição ou evolução por um profissional da equipe multidisciplinar é que o item pode ser cobrado do Convênio.

Os itens são entregues ou retirados conforme a prescrição médica e de enfermagem, além do programa em que o paciente se encontra.

Em relação ao profissional de Saúde que estiver prestando assistência no domicílio, o que deve ser disponibilizado pela família?

Estes profissionais podem permanecer muito tempo no domicílio do paciente. Neste período, ele necessitará de uma estrutura para que seu trabalho possa ser realizado

com a qualidade exigida pela BAHIA HOME CARE. Desta forma, eles necessitarão de:

- Cadeira para descanso e apoio confortável (mesa, suporte, etc) para efetuar registros em prontuário.
- Água potável e banheiro para higiene pessoal.
- O fornecimento de alimentação é opcional. Se a família optar por não fornecer, é necessário que seja disponibilizado local para acondicionamento dos alimentos (geladeira, frigobar, etc) e local para aquecer-los (forno, microondas, etc), nos casos de plantões de 12 horas.

Cabe à BAHIA HOME CARE disponibilizar profissionais tecnicamente capacitados conforme o quadro clínico do paciente. Sempre que possível, procuraremos atender às demandas dos familiares em relação aos profissionais escalados para o domicílio, pois a familiaridade e a empatia do paciente com estes profissionais é vista como benéfica. Entretanto, por questões operacionais como carga horária, disponibilidade e habilidades específicas dos profissionais, estes poderão ser alocados em outras residências e novos profissionais escalados para o domicílio do paciente. **Lembre-se: Nenhum profissional substitui o carinho e a necessidade da participação da família.**

O Médico da BAHIA HOME CARE me informará sobre a evolução e o tratamento que está sendo prestado?

Sempre! O ideal é que as informações sejam dadas sempre para a mesma pessoa. Por isso, antes do paciente ser admitido para tratamento domiciliar, é necessário a escolha de uma pessoa para assumir o papel de “Cuidador”.

Quem pode ser o cuidador do paciente?

Cuidador é o nome dado à pessoa designada pelo paciente ou seu responsável para acompanhá-lo durante a

Assistência Domiciliar, podendo ou não ser um familiar. Será o responsável pelos cuidados com o paciente, servindo de referência para as trocas de informações com os profissionais da equipe de Assistência Domiciliar e deles recebendo o adequado treinamento para os cuidados básicos necessários ao paciente, conforme o Plano Terapêutico inicial.

O cuidador não precisa ser um profissional de saúde e, caso seja contratado, um familiar poderá ser eleito para ser informado sobre a evolução e o tratamento que está sendo prestado.

Pode haver mais de um cuidador, mas recomenda-se que sejam no menor número possível, para que o treinamento ocorra de maneira mais ágil e uniforme, devendo estar disponíveis sempre que o paciente necessite de um dos cuidados básicos.

É indispensável, para ser cuidador:

- **Condições físicas e psicológicas para que ser treinado quanto aos cuidados básicos;**
- **Disponibilidade e interesse para o treinamento;**

Papel do Cuidador

O cuidador é a pessoa designada pela família para acompanhar o paciente durante a assistência médica domiciliar, podendo ou não ser uma familiar.

Sua presença ativa é fundamental para o sucesso do plano terapêutico proposto, visto que o papel do cuidador ultrapassa o simples acompanhamento das atividades diárias do doente. Ele é o responsável pelo paciente, servindo de referência para receber as informações e o treinamento da equipe assistencial, assumindo os cuidados com o paciente em caso de alta domiciliar.

Principais atribuições do Cuidador

- Acompanhar o paciente durante a assistência domiciliar e indicar um substituto em sua ausência;
- Participar ativamente dos cuidados do paciente e dos treinamentos para Cuidados Básicos;
- Manter condições mínimas de higiene, acesso e segurança no domicílio;
- Garantir o fornecimento e a preparação dos alimentos ao paciente (conforme orientação da equipe);
- Cuidar do bem-estar e da higiene pessoal do doente;
- Quando possível auxiliar na locomoção e nas atividades físicas do paciente, como caminhar e tomar sol;
- Realizar mudanças de posição na cama ou na cadeira, visando o conforto do paciente;
- Zelar pelo uso e acondicionamento adequado dos equipamentos, matérias e medicamentos fornecidos ao paciente;
- Seguir as orientações da equipe de profissionais que presta a assistências medica domiciliar;
- Receber da equipe as informações pertinentes as paciente e repassá-los aos demais familiares;
- Acompanhar o paciente no caso de uma nova hospitalização, em procedimentos ambulatoriais ou realização de exames fora do domicílio , providenciando a documentação necessária;
- Cumprir as determinações do médico visitador;
- Capacitar paciente e / ou cuidadores quanto aos cuidados básicos.

Quais são os cuidados considerados básicos e que podem ser delegados a um cuidador leigo treinado?

Cuidados básicos são cuidados necessários para a manutenção da Qualidade de Vida, higiene, alimentação e conforto do paciente,

somados a alguns procedimentos simples que podem ser aprendidos por leigos treinados por profissionais habilitados, dando autonomia ao paciente e/ou ao seu cuidador, possibilitando o desmame da Assistência Domiciliar e a alta. Alguns exemplos de Cuidados Básicos:

- Mudança de decúbito (mudança da posição do paciente no leito), higiene íntima, troca de fraldas, banho no leito ou em cadeira higiênica;
- Auxílio para deambulação, mobilização em cadeira de rodas;
- Curativos simples e aplicação de medicações tópicas ou subcutâneas;
- Manuseio de sondas e ostomias, auxílio para alimentação;
- Aspiração de vias aéreas superiores (boca, nariz e garganta);
- Manuseio de traqueostomia (cânula metálica), glicosímetro, concentrador e cilindro de oxigênio, etc.

E se o paciente necessitar da avaliação de um Médico Especialista ou o seu Médico Assistente queira manter o acompanhamento?

Os pacientes em Assistência Domiciliar, por já estarem estáveis clinicamente e com diagnósticos firmados, podem ser acompanhados por um Médico Generalista, sem a necessidade de vários Especialistas, como freqüentemente acontece durante uma internação hospitalar.

Entretanto, caso o Médico Assistente queira continuar o acompanhamento do paciente em seu domicílio, poderá fazê-lo e trabalhará em parceria com a equipe da BAHIA HOME CARE.

Caso o médico da BAHIA HOME CARE necessite do parecer de um Médico Especialista, este poderá ser solicitado, após autorização do Convênio, para fazer a avaliação em domicílio ou, quando possível, em consultório.

Outros procedimentos precisam de autorização prévia do Convênio para serem realizados?

Sim. Suplementos nutricionais e dietas industrializadas, materiais e medicamentos especiais não previstos no Plano Terapêutico inicial.

E se o paciente necessitar de exames de laboratório?

Caso o paciente não tenha condições de se locomover até o laboratório, realizaremos a coleta de exames em seu domicílio, através da rede credenciada do Convênio do paciente.

Quando houver necessidade de exames que não possam ser realizados em domicílio, o Médico que acompanha o paciente fará a solicitação e entregará aos familiares, para que marquem o exame na rede credenciada do Convênio.

Como o paciente vai a hospitais, clínicas para exames ou consultas médicas?

Se tiver condição clínica de se deslocar em carro próprio comum, o Médico informará aos familiares que deverão, por sua vez, providenciar os meios para o deslocamento.

No caso de qualquer risco à saúde detectado pelo Médico em relação ao transporte em carro comum, ele solicitará ambulância (simples ou UTI conforme o quadro clínico) que deverá ser agendada com antecedência mínima de 48 horas úteis. O agendamento estará vinculado à disponibilidade das ambulâncias, estando sujeito à remarcações e autorização do convênio. Os exames ou consultas deverão ser marcados entre as 09 e 16 horas.

Se ocorrer algum problema com o atendimento ou se o paciente piorar, o que fazer?

Deverá ser feito contato imediato com a Central 24 horas da BAHIA HOME CARE, através do telefone na capa do prontuário. Você será orientado e nós estaremos tomando todas as providências necessárias para atender o paciente.

Serviço de Apoio ao Cliente (SAC)

Para garantir agilidade e a qualidade dos nossos serviços, possuímos uma Central de Atendimento e um Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) que centraliza diversas informações e procedimentos. O SAC funciona de segunda a sexta-feira, das 7h00 às 21h00 e sábados, domingos e feriados das 7h00 às 19h00. Após estes horários as ligações são automaticamente transferidas para Central 24h da BHC, que atenderá apenas solicitações de urgências e emergências.

Lembramos que:

Neste tipo de atendimento, muitas dúvidas poderão ser sanadas por telefone e, em caso de maior gravidade, a ambulância e o médico irão até o seu domicílio, considerando-se as prioridades de atendimento, conforme a gravidade dos chamados e o risco de vida.

Depois que acabar a Assistência Domiciliar ou à medida que ocorre o desmame, como fica o fornecimento de materiais, equipamentos e medicamentos que o paciente irá necessitar?

O desmame ou a alta do paciente ocorrem com a manutenção da estabilidade clínica do paciente e à medida que vão sendo cumpridos o Plano de Capacitação de Cuidadores e as Metas Terapêuticas.

A maioria dos medicamentos podem ser adquiridos em farmácias comuns. Os demais itens podem ser alugados ou comprados em fornecedores específicos. Segue abaixo uma lista de alguns fornecedores:

Home Service produtos hospitalares:

Mobiliário Hospitalares, Nebulização e Aspiração, Oxigenoterapia, Concentradores de O2. Acessórios para Oxigenoterapia Andadores e Muletas.

Entrega á domicilio.

Contatos: (71) 3233-3735/ Cel: (71) 9 8888-8243/ 9 8888-8215

E- mail: hshomeservice@gmail.com

Contatos: (71) 3233-3735

Cel: (71) 9 8888-8243/ 9 8888-8215

White Martins – Soluções em Saúde:

O atendimento a pacientes internados no domicilio é mais um dos serviços oferecidos no âmbito das estratégias de Soluções em Saúde e segue uma realidade de desospitalização já presentes nos Estados Unidos e na Europa.

A White Martins atua neste mercado com uma vasta gama de ofertas, como locação e venda de equipamentos para respiração e monitoração dos pacientes, pacotes integrados que reúnem equipamentos, gases e suporte fisioterápico, treinamentos e assistência técnica.

Possui uma estrutura especializada e dedicada composta de fisioterapeutas, frota de veículos diferenciado, centros de processamento e manutenção de equipamentos, call center 24 horas e filiais em todo território nacional.

Contatos: 0800 709 9000(ligações de telefone fixo)
(21) 3548-3500 (ligações de celular)

wmhomecare@sac.whitemartins.com.br

Alcab

Venda e aluguel de moveis hospitalares e produtos ortopédicos.

Contatos (71) 3383-1036 / 3383-1299

Muleta Express

Mobiliário hospitalar, nebulização, aspiração e Oxigenoterapia.

Contatos: (71) 3345-7373

Air Liquide

Terapia Respiratória, Concentradores de Oxigênio, Oxímetro, Ventiladores Pulmonares (CPAP, BIPAP).

Contatos: 0800 773 0322

(71) 3296-8275

Respirar Med

Terapia Respiratória, mobiliários, Concentradores de Oxigênio, Oxímetro, Ventiladores Pulmonares (CPAP, BIPAP).

Contatos: (71) 3166-1010
(71) 9 9955-8565

Colocamo-nos à disposição para maiores esclarecimentos, através dos contatos abaixo, de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas (exceto feriados):

- Serviço Social: 3183-1823
- Médico: 3183-1829
- Sac : 0800 6011 849