

Manual de Orientação ao **Paciente e à Família**

S.O.S.Vida
PARCEIROS NO CUIDADO





APRESENTAÇÃO

Sua família está sendo assistida pela S.O.S. Vida, uma das principais empresas de Home Care do Brasil, presente nos estados da Bahia, Sergipe e no Distrito Federal.

Uma empresa com quase 40 anos no mercado, que destaca-se pela competência técnica de sua equipe assistencial e pela capacidade de inovar, sempre buscando cumprir sua missão: Cuidar da Saúde das Pessoas.

O Home Care, ou Atenção Domiciliar, é uma modalidade de atendimento em saúde que prevê a continuidade do tratamento no domicílio do paciente, através de uma equipe multidisciplinar com estrutura especializada e protocolos de segurança.

O envolvimento da família é fundamental no Home Care. Por isso, elaboramos esse manual que traz orientações importantes para pacientes e seus familiares. Sua leitura vai ajudá-los a entender mais sobre essa nova etapa.

O nosso objetivo é que a parceria – família e profissionais – aconteça de forma segura, tranquila e humanizada, oferecendo o melhor para o(a) paciente.

Disponibilizamos uma Central de Atendimento 24h para atendimento de ocorrências e dúvidas. Também disponibilizamos em nosso site diversos conteúdos produzidos por nossos profissionais.

Acesse e saiba mais:

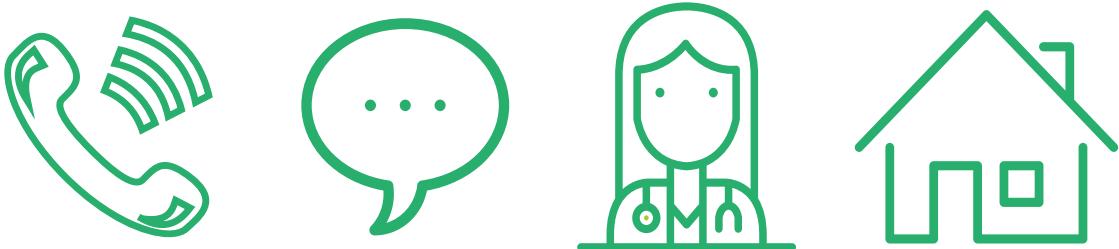
WWW.SOSVIDA.COM.BR

Como entrar em contato com a S.O.S. Vida!

Nosso objetivo é oferecer um serviço com qualidade e segurança para nossos(as) pacientes e seus familiares.

Disponibilizamos 02 canais de contato:

Central de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria.



Central de Atendimento 24h

Para o melhor andamento dos processos, todas as solicitações, dúvidas, urgências, sugestões, elogios ou críticas devem ser registradas primeiramente em nossa Central de Atendimento.

É necessária a contribuição dos familiares na obtenção dos dados (nome do (a) paciente, número do atendimento, nome do familiar e/ou técnico, solicitação e/ou sintoma, etc) para um atendimento mais assertivo. As solicitações são registradas pela Central de Atendimento e o retorno dado pela equipe assistencial de acordo com a classificação de prioridade do registro.

A Central de Atendimento ao Cliente está disponível 24h através dos telefones abaixo:

- **BAHIA - (71) 3277-8000**

Telefones de backup em caso de falhas no número principal: (71) 98802-6001 / (71) 98325-8899.

- **SERGIPE - (79) 3712-7900**

Telefone de backup em caso de falhas no número principal: (79) 98176-6688.

- **DISTRITO FEDERAL - (61) 3771-5499**

Telefone de backup em caso de falhas no número principal: (61) 99427-2150.

- **DISTRITO FEDERAL PARA PACIENTES SES-DF - 08007715490**

Telefones de backup em caso de falhas no número principal: (61) 3771-5499 / (61) 99427-2150.

Ouvidoria

Também disponibilizamos um canal de Ouvidoria que pode ser acionado para elogios ou em situações de questionamentos que demandem o envolvimento da gestão.

O conteúdo será direcionado aos setores responsáveis para que sejam realizadas as tratativas necessárias. Não esqueça de registrar os dados para que seja possível o retorno (nome, número de atendimento e contatos).

COMO UTILIZAR:

01. Acesse nosso site: www.sosvida.com.br, clique no campo “Ouvidoria” e escreva o seu elogio ou crítica.

02. Não esqueça de registrar o seu nome e contatos (telefone e e-mail), para que a nossa equipe possa se comunicar com você.

03. Após o envio, você receberá uma confirmação de recebimento do registro, que terá o tratamento necessário para esclarecimento da situação.

Direitos e Deveres do Paciente e da Família

Direitos

- 1.** Ter um atendimento digno, atencioso e respeitoso;
- 2.** Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome;
- 3.** Ter resguardado o sigilo sobre seus dados pessoais, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;
- 4.** Poder identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, através de crachás visíveis, legíveis e que contenham nome e função do profissional;
- 5.** Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre diagnósticos;
- 6.** Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, com adequada informação, procedimentos cirúrgicos, diagnósticos e/ou terapêuticos a que será submetido, para os quais deverá conceder autorização por escrito, através do Termo de Consentimento ou Termo de Recusa;
- 7.** Receber as prescrições médicas com o nome genérico das substâncias, digitadas ou em caligrafia legível e com o nome legível do profissional, assinatura e seu número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão;
- 8.** Conhecer o próprio tipo sanguíneo e verificar a procedência do sangue e hemoderivados, antes de receber transfusões que se mostrarem necessárias;

OBS: Nas filiais de Aracaju e Brasília não realizamos transfusão de hemoderivados.



09. Ter assegurada, durante todo o período de internação, a satisfação de suas necessidades fisiológicas; sua integridade física; privacidade; individualidade; respeito aos seus valores éticos, religiosos e culturais e o sigilo de toda e qualquer informação pessoal;

10. Ser acompanhado nas consultas, exames e no momento da internação por um responsável;

11. Definir junto com a equipe, as preferências de local (unidade hospitalar ou domiciliar) em que o paciente, ou seu responsável no seu impedimento, prefira que se dê o óbito. Nas situações clínicas em que haja impedimento do óbito domiciliar, será levada em consideração a decisão da equipe médica;

12. Ter atendimento adequado, mesmo em períodos festivos, feriados ou durante greves profissionais;

OBS: O atendimento somente será feito no domicílio da internação domiciliar.

13. Expor suas opiniões referentes à qualidade do atendimento e apresentar sugestões;

14. Ser substituído por familiar ou responsável devidamente identificado como sujeito dos direitos, na impossibilidade de apreensão ou compreensão direta das informações, situações, critérios e opções;

15. Apenas o(a) paciente tem o direito de expressar se quer ou não que sejam divulgadas as informações contidas no seu prontuário. Caso queira, pode registrar por escrito essa objeção, que será válida inclusive após sua morte;

16. Ter acesso à cópia de exames;

17. Ter todas as informações contidas no seu prontuário mantidas de forma confidencial, protegendo-as de qualquer exposição, perda e uso inadequado por pessoas que não façam parte da Equipe S.O.S. Vida;

18. Se em estado de dor, asseguramos que:

- Tenha esclarecimento sobre as opções de tratamento, riscos e benefícios;
- Tenha alívio da sua dor buscando o seu conforto físico e mental;
- Receba as orientações necessárias junto a seus familiares/cuidador para o monitoramento da dor e condutas a serem adotadas.



19. Se em estado terminal, o(a) paciente tem assegurado o direito à:

- Expressar-se de acordo com as suas crenças, valores, sentimentos e emoções frente à morte;
- Participar das decisões referentes a seus cuidados e tratamentos;
- Ter um cuidado humanizado até o final da sua vida;
- Ser cuidado por uma equipe de profissionais treinados e competentes, que procurarão compreender e responder às suas necessidades e questionamentos;
- Receber todos os cuidados para o alívio ao sofrimento físico e mental, de acordo com o princípio universal dos Direitos Humanos;
- Ter acompanhamento no momento do seu óbito;
- Ter seu corpo respeitado, garantindo sua privacidade.

Deveres

- 1.** Ter um cuidador (voluntário ou profissional contratado pela família), maior de idade, apto para ser treinado a realizar os cuidados orientados pela empresa, bem como os hábitos da vida diária do (a) paciente;
- 2.** Fornecer informações precisas e completas ao longo das consultas iniciais e da internação: se é diabético, alérgico a medicamentos e outras situações similares, além de suas queixas atuais, enfermidades e hospitalizações anteriores;
- 3.** Informar se compreendeu todas as informações recebidas e, continuando com dúvidas, pedir que lhe sejam esclarecidas;
- 4.** Seguir o plano de tratamento recomendado pelo profissional de saúde responsável pelo seu cuidado, quando compreendido e aceito;
- 5.** Informar ao profissional responsável qualquer mudança inesperada da sua condição clínica;
- 6.** Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos ou tratamentos recomendados e pela inobservância das orientações fornecidas pela equipe de saúde;



- 7.** Contribuir com o bem de todos, evitando ruídos, uso de fumo no ambiente de cuidado ao paciente, colaborando com a higiene ambiental, respeitando as orientações alimentares e compreendendo as restrições quanto a horários;
- 8.** Adotar um comportamento respeitoso e cordial com a equipe de saúde;
- 9.** Ter sempre consigo seus documentos e apresentar os resultados dos exames que permaneçam em seu poder, além de materiais que auxiliem o acompanhamento;
- 10.** Participar ativamente de seu tratamento, aprendendo a praticar o autocuidado;
- 11.** Arquivar adequadamente resultados de exames e indicações de tratamentos;
- 12.** Administrar os medicamentos, conforme orientação médica, quando for de responsabilidade da família ou cuidador;
- 13.** Garantir os cuidados previstos e/ou prescritos pela equipe visitadora;
- 14.** Colaborar com a prestação da assistência pela equipe visitadora;
- 15.** Fornecer alimentação ao paciente, de modo higiênico e adequado;
- 16.** Comunicar à empresa, através da Central de Atendimento, todas as vezes que o(a) paciente for se ausentar do domicílio, e comunicar quando retornar;
- 17.** Fornecer roupa de cama limpa e materiais de higiene pessoal de acordo com as necessidades do(a) paciente;
- 18.** Fornecer água sanitária para desinfecção de artigos (frasco de aspirador, máscara de nebulização, etc.);
- 19.** Não retirar o prontuário do domicílio do(a) paciente;
- 20.** Garantir que o prontuário clínico não seja fotografado, xerocado ou extraviado. Em caso de necessidade de cópia, entrar em contato com a empresa;



21. Seguir as orientações da Comissão de Controle de Infecção Domiciliar (CCID) para cuidados como:

- Manter o banheiro de uso do(a) paciente e equipe sempre limpos;
- Realizar limpeza diária do quarto do(a) paciente com um pano umedecido com água e desinfetante, evitando o uso de vassouras;
- Recolher o lixo da lixeira do quarto do(a) paciente sempre que atingir o limite de 2/3 da sua capacidade. Lavar as lixeiras sempre que necessário;
- Disponibilizar água e sabão para higienização das mãos.

22. Proteger o(a) paciente e equipe visitadora das situações de abuso e negligência, conforme os aspectos legais do Código de Ética Médica, Estatuto do Idoso, Estatuto da Criança e Adolescente, Lei Maria da Penha e Constituição Federal do Brasil de 1988.

23. Não permitir desvio e comercialização de materiais, medicamentos e/ou dietas industrializadas destinadas ao paciente;

24. Devolver todos os itens não utilizados pelo(a) paciente, conforme rotina de dispensação e recolhimento da S.O.S. Vida. A operadora realiza o pagamento apenas dos itens que foram utilizados pelo(a) paciente. A verificação é realizada através de auditorias dos prontuários.



Deslocamento do Paciente

Os deslocamentos do paciente para exames e consultas externas ou transferências para outras instituições de saúde deverá ser feita em veículos disponibilizados pela família.

Em casos que houver indicação clínica por parte da equipe médica visitadora, o deslocamento será feito de ambulância.

Deslocamentos de ambulância, quando indicados pela equipe técnica, precisam ser solicitados com antecedência mínima de 7 dias para que sejam autorizados pelo convênio e programados pela empresa, salvo em caso de emergências e urgências.



Falando Sobre o Cuidador

As funções do cuidador domiciliar referem-se especialmente à ajuda nos hábitos de vida diária e cuidados que proporcionem conforto físico ao paciente, orientados pela equipe visitadora do Home Care.

O papel pode ser exercido por um cuidador profissional - contratado pela família - ou por um cuidador voluntário.

• **Cuidador Profissional:** é uma pessoa contratada pela família, que recebe orientações específicas e mantém vínculos profissionais para exercer a atividade de cuidar, mediante uma remuneração;

• **Cuidador voluntário:** é uma pessoa que, tendo relação familiar ou de amizade, se encarrega dos cuidados do paciente.

Orientações Sobre Óbito

Em casos de óbito domiciliar, após a emissão da declaração de óbito feita pelo médico da S.O.S. Vida, os familiares deverão escolher e contatar o serviço funerário para devidas providências.

A família receberá a segunda via da declaração de óbito (cor amarela), que deverá ser entregue ao cartório para o registro da certidão de óbito, junto com os seguintes documentos:

- Certidão de nascimento ou carteira de identidade;
- Certidão de casamento ou declaração de união estável (se casado, viúvo, separado ou divorciado);
- Certidão de óbito do cônjuge (se viúvo);
- Certificado de reservista (se alistado no serviço militar);
- Título de eleitor (se maior de 16 anos);
- Número do benefício do INSS (se aposentado pelo INSS);
- Nome(s) do(s) filho(s) (se houver);
- Comprovante de pagamento da taxa respectiva.

Observação: Em caso de opção pela cremação, a Declaração de Óbito deverá ser assinada por dois médicos.

O procedimento de registro de óbito em cartório pode ser feito pelos familiares ou pelo serviço funerário contratado pela família. O cartório então fornecerá a guia de sepultamento e a certidão de óbito.

**“A gente soma experiência
para cuidar melhor de você”.**



A Arte de Cuidar

BAHIA

Av. Dom João VI, 152, Brotas - Salvador/BA
40.285-001 - Tel.: **(71) 3277-8004**

SERGIPE

Rua Itabaiana, 952, São José - Aracaju/SE
49.015-110 - Tel.: **(79) 3712-7904**

DISTRITO FEDERAL

SHN Quadra 02, Nº 87, Bloco F Sala 818 - Executive Office Tower
Asa Norte - Brasília/DF
70.702-000 - Tel.: **(61) 3771-5490**



WWW.SOSVIDA.COM.BR

HOME CARE