



Manual do  
**PACIENTE**

## Realização

Departamento de Marketing da Home Doctor

Copyright 2009

Home Health Care Doctor Serviços Médicos Domiciliares S/S Ltda.

Av. Hélio Pellegrino, 454 – Moema – Cep. 04513-100

São Paulo – SP

[homedoctor@homedoctor.com.br](mailto:homedoctor@homedoctor.com.br)

[www.homedoctor.com.br](http://www.homedoctor.com.br)

Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei 9.610/98

Nenhuma parte desta publicação, sem autorização prévia por escrito dos autores, poderá ser reproduzida ou transmitida, sejam quais forem os meios empregados: eletrônicos, mecânicos, fotográficos, gravação etc.

## INTRODUÇÃO

A partir de agora você e sua família contam com o serviço de atendimento médico domiciliar da Home Doctor, empresa pioneira e com a maior experiência no mercado de Assistência Médica Domiciliar.

Com atuação na Grande São Paulo, Campinas, Vale do Paraíba, Baixada Santista, Salvador e Rio de Janeiro, contamos com uma equipe de profissionais especializada e uma infraestrutura completa, com Central de Atendimento 24 horas, farmácia interna, com logística de distribuição de medicamentos e materiais, pronto atendimento médico próprio, com ambulâncias UTI totalmente equipadas, SAC (Serviço de Apoio ao Cliente) e Ouvidoria, tudo para garantir agilidade, segurança e qualidade em nossa prestação de serviço.

Desejamos que sua recuperação seja rápida e que retorne o mais rápido possível às suas atividades habituais. Mas enquanto permanecer sob nossos cuidados, faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para superar suas expectativas.

Leia com atenção as orientações aqui apresentadas. Elas foram feitas para você entender melhor as rotinas da assistência médica domiciliar e, assim, tornar o seu atendimento mais seguro e tranquilo.

## ATENDIMENTO E INTERNAÇÃO DOMICILIAR

Agora que você já conhece a Home Doctor, gostaríamos de esclarecer alguns conceitos. O Atendimento Domiciliar se caracteriza pela visita ou procedimento periódico realizado na casa do paciente. Já a Internação Domiciliar é o serviço prestado ao paciente como alternativa complementar à hospitalização, com a instalação de toda estrutura necessária (equipamentos, materiais e medicamentos) para seu tratamento e recuperação.

Em ambos os casos, o atendimento é realizado por uma equipe de profissionais habilitados na área da saúde, que seguirá um plano terapêutico personalizado e previamente proposto até a alta do atendimento domiciliar. Esta alta, denominada, “desmame”, será gradual e respeitará as condições clínicas do paciente.

Na prática a assistência domiciliar garante mais qualidade de vida ao paciente, pois conta com a participação dos familiares e do ambiente doméstico, por isso a participação da família e a presença do cuidador são fundamentais para o sucesso do tratamento domiciliar.

## O PAPEL DO CUIDADOR

O Cuidador é a pessoa designada pela família para acompanhar o paciente durante a assistência médica domiciliar, podendo ou não ser um 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, materiais e medicamentos fornecidos ao paciente;
- Seguir as orientações da equipe de profissionais que presta a assistência médica domiciliar;
- Receber da equipe as informações pertinentes ao paciente e repassá-las 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.



## **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 terapêutico, deve ser minis-

trada 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 conforme suas necessidades.

## **ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE ASSISTENCIAL**

Por tratar-se de um atendimento personalizado, na assistência médica domiciliar cada paciente recebe um tratamento específico conforme suas necessidades e indicações clínicas. Este tratamento contempla um plano terapêutico que indicará a necessidade ou não de diferentes profissionais da área da saúde, como enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, fonoaudiólogos, entre outros. Isto significa que nem todos os pacientes receberão a visita de todos estes profissionais.

No entanto, respeitando as competências de cada profissional, a equipe assistencial tem as seguintes atribuições:

- Cumprir o Plano Terapêutico;
- Prestar esclarecimentos sobre a evolução do atendimento e do quadro clínico do paciente;

- Cumprir as determinações do médico visitador;
- Capacitar pacientes e/ou cuidadores quanto aos cuidados básicos.



## PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

Caso o seu tratamento contemple a permanência de profissional de enfermagem, você poderá ter a presença de Auxiliares ou Técnicos de Enfermagem em sua residência.

Ressaltamos que a função desses profissionais está estritamente relacionada aos serviços técnicos e cuidados com o paciente.

A fim de coordenar os plantões e demais rotinas de enfermagem, mantemos um Núcleo Operacional de Escala e um Núcleo de Gestores de Enfermagem. Em caso de falta, atraso superior a 30 minutos do profissional de enfermagem, dúvidas, solicitações ou sugestões para estes

Núcleos, em São Paulo, ligue no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).



## SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE (SAC)

Para garantir agilidade e a qualidade dos nossos serviços, possuímos uma Central de Atendimento 24 horas e um Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) que centraliza diversas informações e procedimentos. O SAC funciona de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 20 horas, e sábados, domingos e feriados das 8 às 18 horas. Após estes horários as ligações são automaticamente transferidas para o Pronto Atendimento da Home Doctor, que atenderá apenas solicitações de urgência e emergência.

SÃO PAULO E  
GRANDE SÃO PAULO  
(11) 3188-4060

REGIÃO DE CAMPINAS  
0800 727 7808

BAIXADA SANTISTA  
(13) 3234-6338

VALE DO PARAÍBA  
(12) 3913-1900

RIO DE JANEIRO  
(21) 2275-1846

PACIENTES DO CONVÊNIO BRADESCO SAÚDE  
DE TODAS AS LOCALIDADES TÊM UM NÚMERO  
EXCLUSIVO DE ATENDIMENTO - 0800 727 7474.

## **ATRAVÉS DO SAC É POSSÍVEL FAZER AS SEGUINTE SOLICITAÇÕES:**

### **Solicitação de reposição de Oxigênio / Gases Medicinais:**

Caso seu tratamento contemple a utilização de Oxigenioterapia e o mesmo seja fornecido pela Home Doctor, a auxiliar de enfermagem de plantão ou o Cuidador poderá solicitar a reposição de recarga deste cilindro de oxigênio.

Se você tem um cilindro, o abastecimento deverá ser efetuado quando o volume de oxigênio deste cilindro estiver menor ou igual a 30 libras. Para saber o nível do seu oxigênio, basta olhar no visor indicativo do relógio (Fluxômetro). Caso você tenha dois cilindros, a solicitação deverá ser feita quando um dos cilindros estiver vazio.

**OBS:** O cilindro pequeno e portátil, também chamado de PPU, deve ser utilizado para acompanhar o paciente em exames, consultas e remoções. Nele cabem 5 litros de oxigênio, sendo que o mesmo não poderá ser abastecido isoladamente.

**Ressaltamos que a entrega do Oxigênio deverá ser realizada no dia seguinte a solicitação, dentro do horário comercial (das 8 às 18 horas).**

## **AGENDAMENTO DE EXAMES**

Em relação aos exames clínicos, alguns convênios autorizam a coleta domiciliar para procedimentos simples, como exames de sangue e urina ou eletrocardiogramas. No caso de necessidade de exames mais complexos, como ressonâncias, eles devem ser feitos em clínicas especializadas ou no hospital. Em ambos os casos, entrem em contato com a Home Doctor. Lembrando que o Pronto Atendimento da Home Doctor não realiza o agendamento de exames, visto que este procedimento não tem caráter de urgência ou emergência.

## **AGENDAMENTO DE REMOÇÃO**

No caso de exames fora do domicílio ou a necessidade de qualquer outro tipo de remoção, a mesma poderá ser agendada com antecedência pela Home Doctor junto à empresa de remoção credenciada do seu convênio médico. Entre em contato com o SAC, com no mínimo quatro dias de antecedência, e informe as atendentes o dia e horário desejado. Esclarecemos que nestes casos, a Home Doctor não se responsabiliza por atrasos ou ausência da ambulância de remoção, uma vez que utiliza a ambulância da rede credenciada do seu convênio médico.



## PRONTO ATENDIMENTO

Para casos de alterações agudas do quadro clínico, a Home Doctor disponibiliza aos seus pacientes um Pronto Atendimento, com ambulâncias UTI totalmente equipadas, e uma equipe de profissionais capacitada para identificar e tratar casos agudos, oferecendo orientações médicas e de enfermagem por telefone e, quando necessário, prestando a assistência médica na residência do paciente. Para acessar o Pronto Atendimento da Home Doctor, você deve entrar em contato com o Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) e digitar a opção nº1.

O Pronto Atendimento é um serviço de suporte clínico, não destinado ao resgate, sendo assim, todos os casos

de alterações agudas do quadro clínico são atendidos e classificados conforme a gravidade, sendo que o atendimento na residência ocorre de acordo com a prioridade definida por nossa equipe médica.

É importante que o contato com o Pronto Atendimento seja feito pelo próprio paciente, cuidador ou pela pessoa tecnicamente mais capacitada e que esteja junto com o paciente no momento do chamado. Para segurança dos pacientes e dos atendimentos, serão solicitadas algumas informações como nome do paciente e cuidador, endereço, convênio. Lembrando que o Pronto Atendimento não faz agendamento de exames. Para efetuar tal procedimento você deve procurar o SAC, em seu horário de atendimento, conforme orientação dada no item Agendamento de Exames.

Em nenhum momento o Pronto Atendimento deve substituir o contato com o médico visitador responsável pelo paciente. Mesmo que este necessite do Pronto Atendimento é importante que todas as alterações na rotina do paciente sejam acompanhadas e de conhecimento do médico da Home Doctor.

O Pronto Atendimento da Home Doctor não é responsável pela execução de remoções entre localidades (exemplo: hospital e residência, residência e laboratório, residência e ambulatório, etc).

Quando o programa de atendimento não contemplar este serviço, o

paciente e/ou seu responsável legal podem ser orientados a procurar o serviço médico mais adequado e mais próximo que o seu plano de saúde ofereça para atendimentos de urgência.

## **AGILIDADE NO ATENDIMENTO**

O serviço de Pronto Atendimento da Home Doctor procura atender as alterações clínicas com a máxima brevidade, no entanto não possui caráter de resgate. Os casos que apresentem risco elevado de descompensações devem ser reavaliados quanto à indicação de reinternação hospitalar.

Também é importante compreender que no caso de atendimento domiciliar existe um deslocamento físico da ambulância, estando este sujeito às condições de tráfego da cidade (desastres naturais, enchentes e outras calamidades), à distância entre a central da Home Doctor e a residência e a outros contratempos que poderão comprometer a agilidade do nosso atendimento.

## **HOSPITALIZAÇÕES**

Nos casos em que a equipe do Pronto Atendimento decida pela internação hospitalar do paciente, o contato com o hospital é feito por nossa central de



atendimento, sendo que o paciente somente poderá ser removido da residência quando a vaga para a internação estiver confirmada. Em todos os casos daremos preferência para levar o paciente ao hospital de origem. Caso este esteja indisponível, será indicado outro hospital atendido pelo convênio do paciente ou indicado pela família.

Nas situações de hospitalização, nossa equipe realizará o transporte do paciente da residência para o hospital, sendo imprescindível o acompanhamento do cuidador ou familiar responsável pelo mesmo. Em nenhuma hipótese este acompanhante poderá ser o profissional de enfermagem da Home Doctor. No momento da hospitalização, o prontuário do paciente será recolhido pela equipe do Pronto Atendimento e encaminhado para o Serviço de Arquivamento Médico e Es-



tatístico da Home Doctor. Também será programada a devolução dos insumos que estão na residência.

## ÓBITO

Caso venha ocorrer o óbito no domicílio, comunique imediatamente o Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) da Home Doctor. Nossa equipe do Pronto Atendimento se responsabilizará por conduzir este momento difícil e pelo fornecimento do Atestado de Óbito, quando for legalmente possível. Caso não seja identificada a causa do óbito, o mesmo será encaminhado ao Serviço de Verificação de Óbitos do município.

## MATERIAIS E MEDICAMENTOS

De acordo com a indicação clínica de cada paciente e a autorização de cada convênio, a Home Doctor dispo-



tabiliza materiais, medicamentos e a instalação de equipamentos na casa do paciente. Estas solicitações só poderão ser realizadas pelo médico ou pelo profissional de enfermagem responsável pelo paciente. No entanto, em casos urgentes de reposição, troca ou retirada, o paciente, familiar ou cuidador poderá fazer esta solicitação através do nosso Serviço de Apoio ao Cliente (SAC). Ressaltamos que alguns itens, como termômetro e colchões especiais, são de envio único, não sendo repostos em caso de extravio, dano ou perda.

- **Entrega** – Todos os materiais e medicamentos serão entregues quinzenalmente pelo Departamento de Transporte e Logística da Home Doctor. Nos casos de necessidade de entrega fora deste período, a mesma será feita de acordo com a prioridade da solicitação.

Caso os materiais, medicamentos ou equipamentos solicitados não sejam de responsabilidade de fornecimento da Home Doctor, mas sim do convênio, faremos o acompanhamento de sua solicitação a fim de garantir a entrega dos mesmos.

Os materiais e medicamentos fornecidos pela Home Doctor são encaminhados em caráter de consignação e para uso exclusivo do paciente. To-



dos os produtos são auditados e quando não utilizados serão retirados pela Home Doctor.

- **Trocas e devoluções** – Todas as solicitações de trocas e/ou devoluções de materiais e medicamentos devem ser feitas pelo Enfermeiro responsável pelo paciente diretamente para a Home Doctor. Nestes casos, o Enfermeiro deverá preencher um formulário de devolução, com a descrição de todos os itens devolvidos, deixando uma cópia com o paciente ou cuidador. Em uma data pré-agendada com a família, o nosso Departamento de Transporte e Logística fará a retirada destes materiais.

- **Armazenagem e conservação de medicamentos** – O uso correto da medicação é fundamental para a recuperação da saúde e para isso são necessários alguns cuidados como:

- Os medicamentos devem ser acondicionados em local arejado, longe do sol e fora do alcance de crianças e animais domésticos.

- Mantenha os medicamentos identificados e evite que eles se misturem.

- Faça o controle permanente da validade dos medicamentos e nunca utilize medicação vencida.

- Os materiais e medicações de curativos, tais como pomada, gaze, luva, faixa crepe ou atadura, esparadrapo, soro fisiológico e outros devem ser guardados em caixa com tampa, separados dos outros medicamentos.

- Os materiais utilizados em nebulizações (copo umidificador, kit inalação, traquéias, etc.) devem ser guardados secos e em caixa plástica com tampa. Não devem ser utilizadas caixas de madeira ou papelão.

- Mantenha a última receita junto à caixa de medicamentos, pois isso facilita consultá-la em caso de dúvidas.

- Não acrescente, diminua, substitua ou retire medicação sem o conhecimento da equipe de saúde.

- Alguns produtos naturais, como chás de plantas medicinais, podem alterar a ação da medicação. Ao utilizá-los avise a equipe de saúde.

- Converse com a equipe assistencial sobre o planejamento do horário das medicações. Sempre que possível evite administrar medicações nos horários em que o paciente dorme, isso pode com-

prometer a qualidade do sono.

- Nunca altere o horário da medicação ou dieta sem a avaliação e consentimento do médico ou enfermeiro responsável pelo paciente.

## EQUIPAMENTOS

Todos os equipamentos são entregues em perfeitas condições de utilização, sendo de responsabilidade do paciente e/ou de sua família zelar pela integridade e conservação dos mesmos.

Embora sejam fornecidos pela Home Doctor, estes equipamentos pertencem a uma empresa terceirizada e serão retirados por ela, no prazo de até 72 horas, após a saída do paciente do programa de assistência domiciliar (considera-se saída como transferência para outros programas, hospitalização, alta ou óbito). Depois deste prazo todo e qualquer ônus de locação, bem como reposição de equipamentos que sofreram danos ou extravio, serão de responsabilidade da família.

## FALTA DE ENERGIA ELÉTRICA

Para pacientes em Ventilação Mecânica Invasiva, que dependam de respirador artificial, será disponibilizado um gerenciador portátil de energia (tipo no-break) para garantir o funcionamento do aparelho, em caso de falta de energia elétrica. No entanto, **imediatamente** seja constatada a falta de energia elétrica

ca, o cuidador deve avisar o Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) da Home Doctor, que tomará as providências necessárias para garantir o funcionamento dos equipamentos essenciais de suporte a vida. Lembrando que é fundamental seguir as instruções de uso e conservação contidas no gerenciador portátil de energia. Igualmente é de responsabilidade da família a instalação de luzes de emergência no quarto do paciente, bem como um estabilizador e um filtro de linha.

## DESCARTE DE RESÍDUOS INFECTANTES E MATERIAIS PERFURO-CORTANTES

Caso seu tratamento contemple a utilização de medicação injetável, a Home Doctor disponibilizará uma caixa coletora



para descarte destes materiais. Quando este recipiente estiver cheio (no limite permitido) ou o tratamento for encerrado, a caixa será lacrada pelo profissional de enfermagem responsável pelo paciente e recolhida pelo Departamento de Transporte e Logística da Home Doctor, em data e horário previamente agendados. Jamais deve ser descartada no lixo comum. Lembrando que todo lixo, de qualquer espécie, deve ser mantido fora do alcance de crianças e animais domésticos.



## PRONTUÁRIO MÉDICO

O Prontuário Médico é um documento importantíssimo. Nele ficam registradas todas as consultas e orientações dos profissionais de saúde envolvidos no tratamento, bem como as condições clínicas e evolutivas do paciente. Por tratar-se de um documento de manutenção permanente, periodicamente o Prontuário Médico do mês anterior é retirado da residência pelo Enfermeiro ou por outro profissional responsável e levado para conferência e cadastramento no Serviço de Arquivamento Médico e Estatístico (SAME), da Home Doctor. Os prontuários são de responsabilidade da Home Doctor, sendo que o paciente e/ou responsável legal deverão zelar pelos mesmos e nos casos de hospitalização ou interrupção do tratamento, os prontuários serão encaminhados para a Home Doctor, no entanto, permanecem disponíveis para consulta. Ressaltamos que o cuidador ou qualquer outro profissional que não seja da Home Doctor não deve fazer nenhuma anotação no Prontuário Médico, visto que este documento é de uso exclusivo da equipe assistencial.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A fim de garantir a qualidade dos nossos serviços e avaliar a satisfação dos pacientes, realizamos periodicamente



Pesquisas de Satisfação com os usuários e/ou cuidadores. Estas pesquisas são aplicadas pelo Call Center da Home Doctor através de ligação telefônica ou, esporadicamente, por visitas presenciais na residência. Lembrando que todas as ligações realizadas pelo Call Center podem ser gravadas, ficando arquivadas e sob sigilo, de acordo com a legislação pertinente.

## OUVIDORIA

Todas as suas solicitações devem ser feitas através do Serviço de Apoio ao Cliente (SAC). No entanto, caso você

queira enviar sua sugestão, elogio, críticas ou reclamação, mantemos um outro canal denominado Ouvidoria. Trata-se de um setor interno que visa a proteção e defesa dos interesses do paciente. A Ouvidoria recebe e analisa as suas reclamações e sugestões, encaminha aos setores competentes, acompanha as

providências adotadas, cobra soluções e mantém você informado. Você pode acessar a Ouvidoria através do SAC, de segunda à sexta-feira, das 8 às 17 horas, por e-mail: [ouvidoria@homedoc.com.br](mailto:ouvidoria@homedoc.com.br) ou preenchendo o formulário disponível em nosso site:

**[www.homedoc.com.br](http://www.homedoc.com.br)**

O entendimento, por parte do paciente e/ou seu responsável legal, das informações prestadas a respeito do tratamento domiciliar é extremamente importante. Por isso, em caso de dúvidas, entre em contato com o nosso Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) ou com o médico responsável pelo tratamento domiciliar. Estamos disponíveis para esclarecer-lhes quaisquer dúvidas.

SÃO PAULO E  
GRANDE SÃO PAULO  
(11) 3188-4060

REGIÃO DE CAMPINAS  
0800-727-7808

BAIXADA SANTISTA  
(13) 3234-6338

VALE DO PARAÍBA  
(12) 3913-1900

RIO DE JANEIRO  
(21) 2275-1846

PACIENTES DO CONVÊNIO BRADESCO SAÚDE  
DE TODAS AS LOCALIDADES TÊM UM NÚMERO  
EXCLUSIVO DE ATENDIMENTO - 0800 727 7474.





São Paulo \* Vale do Paraíba \* Baixada Santista \* Campinas  
\* Rio de Janeiro \* Salvador