



MANUAL

DO PACIENTE, CUIDADOR E FAMILIAR


True Care

SUMÁRIO

Quem somos	03
Informações de contato	05
Equipe True Care	06
Nossos Serviços	07
Monitoramento do Case Manager	10
Central de Intercorrências	10
Atendimento de Emergência,	11
Transferência e Remoções	
Direitos e Deveres do Paciente	12
Direitos dos pacientes, familiares e ou	13
responsáveis legais	
Deveres dos pacientes, familiares e ou	16
responsáveis legais	
Orientação sobre medicamentos	19
Reposição e Cuidados com os cilindros de	21
Oxigênio	
Fornecimento de dietas enterais	22
Cuidado com os alimentos	23



Prontuário médico	24
Controle de infecções no ambiente domiciliar	24
Higienização das Mãos	25
Pacientes com doenças de notificação compulsória	27
Pacientes com doença infectocontagiosa	27
Pacientes imunossuprimidos	27
Limpeza do terminal domiciliar	27
Resíduos de Saúde	31
Política antitabagista	34
Medidas de segurança no domicílio	34
Cuidados para Prevenção de Lesões de Pele	35
Interrupção de energia elétrica	36
Sinais clínicos de alerta	37





QUEM SOMOS

Somos uma empresa brasileira de atenção domiciliar, que prioriza as relações humanas. Contamos com um sistema de gestão eficiente, um ambiente corporativo moderno, uma equipe multiprofissional experiente, equipamentos de última geração e o mais importante de tudo: acreditamos que as sensações, os sentimentos e as intuições das pessoas que cuidamos devem ser sempre levados em consideração.

Iniciamos em 2019 e operamos no Estado de São Paulo. Nossa equipe compõe-se de médicos, enfermeiros, farmacêuticos, fisioterapeutas, nutricionistas, fonoaudiólogos, gerontólogos, assistentes sociais e terapeutas ocupacionais.

Acreditamos que através da comunicação, educação e orientação para o autocuidado estabelecemos as condições para um resultado efetivo.

Para nós não há lugar melhor do que o nosso lar, por isso, oferecemos um atendimento completo para cuidar não só das necessidades dos pacientes, mas também dos seus familiares de maneira tranquila e humanizada.



BEM-VINDO À TRUE CARE



Nossa casa é sua!

Você abriu as portas de sua casa e nosso dever é trazer a certeza de que realizaremos de tudo para honrar a sua escolha.

Para você conhecer o que há de melhor em nossos serviços oferecemos este Manual de Orientações aos Pacientes e Familiares.

Em caso de dúvidas, sugestões ou reclamações, entre em contato conosco nos números abaixo

Central de Intercorrência (11) 3868-5700

WhatsApp (11) 99549-5957

Ouvidoria: (11) 5990-3207

WhatsApp: (11) 5990-3207

centraldeatendimento@truecare.com.br

ouvidoria@truecare.com.br

www.TrueCare.com.br



EQUIPE

True Care



Somos movidos pela vontade de querer fazer o bem. Conhecimento técnico, sensibilidade e o desejo constante de inovar estão em nosso DNA.

Ouvir, sentir e cuidar. Escutar cada detalhe, notar e comemorar as pequenas e grandes conquistas, zelar pelo seu bem mais precioso, a vida, faz parte do dia a dia de médicos, enfermeiros e profissionais apaixonados pelo que fazem.

VOCÊ, NOSSA ESSÊNCIA, NOSSA PAIXÃO.

Missão

Promover boas experiências em atenção domiciliar com atenção e qualidade.

Visão

Ser referência em atenção domiciliar de forma humanizada, destacando-se pelo verdadeiro cuidado aos clientes, gerando conhecimento com apoio da tecnologia e tecnologia e inovação.

Valores

Segurança do paciente, Excelência, Inovação, Transparência, Comprometimento e Humanização.

Nossos Serviços

True Care | Internação domiciliar

A internação domiciliar é um modelo extra-hospitalar que presta serviços de assistência à saúde ao paciente que ainda necessita de cuidados especiais.

Voltada para pacientes adultos, mais complexos, com o tratamento mais específico conforme suas necessidades e indicações clínicas, podendo contar com diferentes graus de estrutura, de profissionais, materiais e medicamentos. Todos esses recursos estão contemplados em modelos de pacotes de serviços distribuídos nos níveis de complexidade: ID 12 horas, ID 24 horas, ID 24 horas Ventilação mecânica

Como funciona?

No hospital, antes da efetiva alta hospitalar, Inicialmente será encaminhado um enfermeiro avaliador, ao hospital, ou a clínica, ou a residência para avaliação do grau de complexidade, infraestrutura, equipamentos, materiais e frequência dos atendimentos da equipe.

Ao obter a alta hospitalar, o paciente recebe o profissional da True Care em sua residência para implantação, reavaliação dos riscos assistenciais e realização do treinamento dos cuidadores e familiares que serão responsáveis pela assistência diária.



True Care | Atenção Domiciliar*

Voltado para pacientes adultos menos complexos com programas que se assemelham aos procedimentos ambulatoriais – antibioticoterapia, tratamento de lesões e acompanhamento com equipe multidisciplinar. Como funciona? O profissional irá ao domicílio realizar procedimentos tais como: aplicação de medicação injetável, antibióticos, curativos, vacinas, entre outros, de acordo com a prescrição médica.

Além disso a equipe multidisciplinar, composta por diferentes áreas de atuação, irá realizar as terapias de forma integrada, segundo prescrição médica.

True Care | True Life Care

Programa do núcleo de prevenção, onde atendemos os pacientes que possuem faixa etária acima de 60 anos e necessitam de monitoramento clínico para o acompanhamento de doenças crônicas degenerativas.

Uma equipe integrada multidisciplinar irá realizar a captação e tratamento dos pacientes hospitalizados e dos pacientes que já se encontram em domicílio. Este atendimento tem foco em pacientes que possuam comorbidades ou doenças crônicas de base, porém não necessariamente são pacientes dependentes.

A equipe multidisciplinar é formada por geriatras, gerontólogos, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, assistentes sociais, nutricionistas, psicólogos e estomaterapeutas.

O plano de cuidados é traçado pelo nível de cuidados prescritos pela equipe e validado pelo médico, em seguida

é disponibilizado um monitoramento mensal da equipe de enfermagem, APH e solicitação de exames, de acordo com sua necessidade, bem como a central 24 horas de saúde.

True Care | TIME (Terapia Infusional de Medicamentos Especiais)

Pensado para pacientes adultos que necessitam de medicações especiais no domicílio, como quimioterápicos, imunossupressores e imunobiológicos, apresentando um melhor custo benefício.

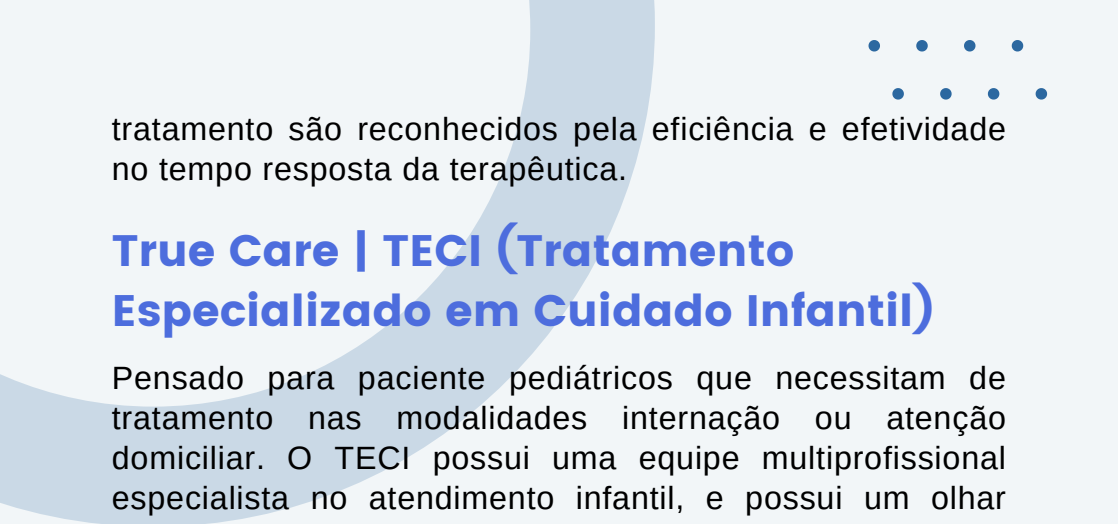
True Care | True Life Programa Saber Viver

Pensado para pacientes em cuidados paliativos com objetivo de dar suporte nas diferentes fases do processo de doenças graves, controlar sintomas, proporcionar conforto, dignidade e respeito a individualidade de cada paciente e sua família.

True Care | TELO (Tratamento Especializado em Lesões e Ostomias)

O TELO foi pensado para pacientes adultos que necessitam de tratamento especializado em lesões e ostomias. Nesta modalidade de atendimento o paciente será acompanhado por profissional e enfermeiro especialista em estomoterapia desde a avaliação até a conclusão. Os resultados neste





tratamento são reconhecidos pela eficiência e efetividade no tempo resposta da terapêutica.

True Care | TECI (Tratamento Especializado em Cuidado Infantil)

Pensado para paciente pediátricos que necessitam de tratamento nas modalidades internação ou atenção domiciliar. O TECI possui uma equipe multiprofissional especialista no atendimento infantil, e possui um olhar voltado as necessidades e especificidades dos nossos pequenos. Entrelaçando o cuidado com confiança e segurança para com a criança e sua família.

Gestão do cuidado

Monitoramento do Case Manager

O Case Manager é um profissional enfermeiro que possui um papel fundamental no monitoramento do cuidado ao paciente. Desempenham ações visando a melhora da qualidade de vida e a manutenção do tratamento.

Suas funções consistem em avaliar a condição do paciente, ajustar o atendimento com base em suas necessidades, solicitar materiais e medicamentos e prestar um atendimento integral aos pacientes e familiares. Além disso realiza a interface junto as operadoras de saúde.

Central de Intercorrências

Nossa Central de Operações funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

A Central possui grupo de profissionais especializados em gerenciamento e atendimento de qualquer intercorrência clínica. Suas funções consistem em recepcionar todas as ligações, realizar a triagem e direcioná-las, efetuar registros eletrônicos via sistema, acionar serviços de remoção e APH quando necessário.

Atendimento de Emergência, Transferência e Remoções



O serviço de emergência compreende prestar atendimento a quem necessite de intervenção médica imediata.

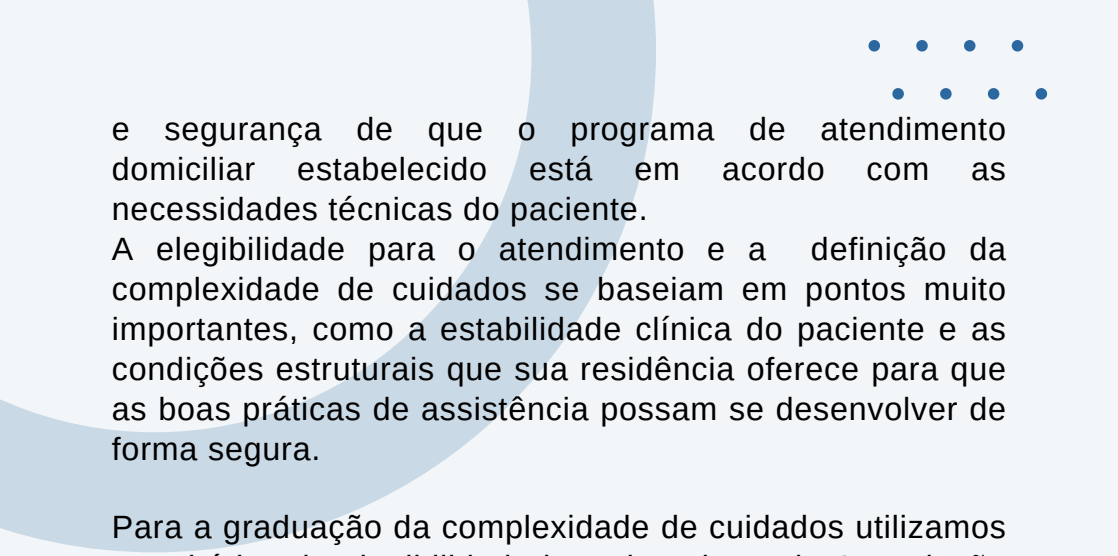
Deste modo, pacientes ou familiares irão acionar a Central de intercorrências, em seguida será realizada uma triagem para analisar o grau de complexidade e qual será a intervenção médica. Após a análise clínica, caso seja necessário, nossa equipe conduzirá o processo de transferência de cuidados para a unidade hospitalar mais adequada a necessidade do paciente.

Alguns dos serviços de remoção e transferências são: APH, transporte para realização de exames e consultas.

As remoções ou transferências necessitarão obrigatoriamente de um acompanhante.

Todos os programas aqui apresentados se diferenciam pelo nível de complexidade de cuidados a serem dispensados ao paciente e podem ser disponibilizados em seu domicílio de acordo com a cobertura concedida pela sua operadora de plano de saúde. Sendo assim, o paciente e sua família podem ter a tranquilidade e





e segurança de que o programa de atendimento domiciliar estabelecido está em acordo com as necessidades técnicas do paciente.

A elegibilidade para o atendimento e a definição da complexidade de cuidados se baseiam em pontos muito importantes, como a estabilidade clínica do paciente e as condições estruturais que sua residência oferece para que as boas práticas de assistência possam se desenvolver de forma segura.

Para a graduação da complexidade de cuidados utilizamos os critérios de elegibilidade homologados pela Associação Brasileira das Empresas de Serviços de Atenção Domiciliar (ABEMID) e pelo Núcleo Nacional das Empresas de Serviços de Atenção Domiciliar (NEAD), que os dividem em cuidados de alta, média e baixa complexidade, bem como o número de horas a serem dispensadas pelos profissionais de enfermagem que em cada caso vai depender desta definição.

Os planos de cuidados programados para o paciente são elaborados por equipe multiprofissional e apresentados ao próprio e/ou ao cuidador responsável na admissão e durante todo o período de atendimento, de forma a torná-los cientes e orientados sobre os propósitos e os resultados esperados com o tratamento.

As condutas adotadas no plano de cuidados serão acompanhadas e reavaliadas regularmente por esta equipe, que poderá alterar o plano inicial de acordo com a evolução do quadro clínico e da complexidade dos cuidados.

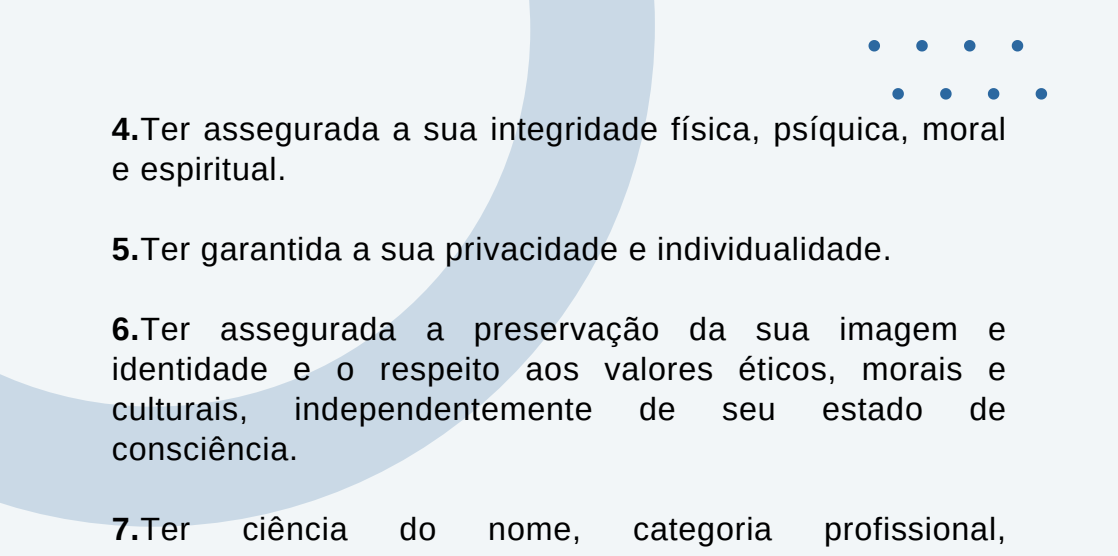
Direitos e Deveres do Paciente

A True Care Assistência Domiciliar, reconhece a sua responsabilidade frente aos direitos e deveres dos pacientes, familiares e ou responsáveis legais. Desta forma, em acordo com as leis e regulamentos vigentes, especificamente a portaria do Ministério da Saúde nº1820, de 13 de agosto de 2009, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde e a Lei 10.241, 17 de março de 1999, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários dos serviços de saúde e das ações de saúde no Estado de São Paulo, Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003 que dispõe sobre Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências, e alicerçada nos seus valores e código de ética, estabelece:

Direitos dos pacientes, familiares e ou responsáveis legais

1. Ser tratado com dignidade e respeito.
- 2.Receber um atendimento humano, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito em relação a origem, raça, religião, orientação sexual, cor, idade, diagnóstico e outras formas de preconceito por parte dos profissionais que atuam na prestação de serviços para a True Care.
- 3.Ser identificado pelo nome, sobrenome ou nome social que determinar e em hipótese alguma ser identificado pelo nome de sua doença, número ou código, ou ainda outras formas impessoais, improprias ou desrespeitosas.





4.Ter assegurada a sua integridade física, psíquica, moral e espiritual.

5.Ter garantida a sua privacidade e individualidade.

6.Ter assegurada a preservação da sua imagem e identidade e o respeito aos valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.

7.Ter ciência do nome, categoria profissional, especialidade, função e cargo de quem lhe estiver prestando assistência domiciliar.

8.Receber as informações de forma clara e compreensível sobre o seu diagnóstico, tratamento, riscos e alternativas e prognóstico.

9.Ter, em todos os momentos, a escolha e decisão sobre o seu tratamento e intervenções que se fizerem necessárias.

10.Poder recusar procedimentos e/ou terapêuticas e revogar consentimentos anteriores, desde que a recusa não o coloque em risco de morte ou agravos de sua saúde.

11.Autorizar que um representante legal ou familiar, nomeado mediante termo de decisão por antecipação, possa ter acesso as suas informações durante o período de seu atendimento domiciliar.

12.Ter direito de decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado

de saúde, assim como decidir quais os familiares que participarão de seu tratamento.

13.Ter conhecimento de forma clara e compreensível sobre as normas e regulamentos da True Care.

14.Ter o esclarecimento sobre os documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para que assim possa apresentar uma opção consciente.

15.Ter garantidos a confidencialidade e sigilo das suas informações pessoais e de saúde que tenham sido compartilhadas com os profissionais da True Care.

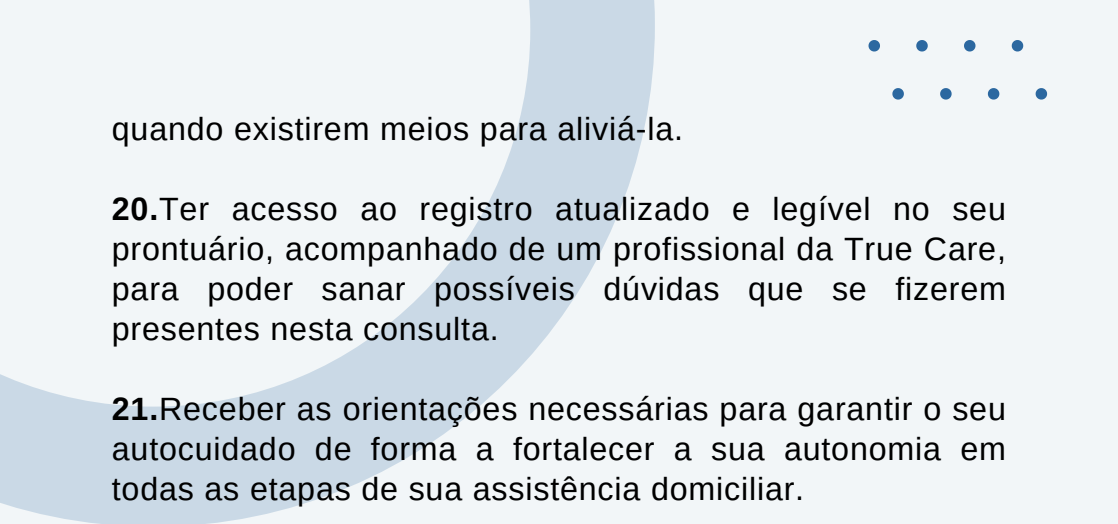
16.Receber todo o auxílio necessário, adequado e em tempo oportuno, de acordo com as suas necessidades, para a garantia do seu conforto e bem-estar físico e mental, por profissional habilitado, presente no local de seu atendimento, em qualquer situação.

17.Receber atendimento no tempo certo de acordo com as suas necessidades e tratamento.

18.Receber atendimento nas situações de urgência e emergência, bem como acionamento para encaminhamento para outro serviço no caso de necessidade.

19.Receber o adequado tratamento para minimizar a dor





quando existirem meios para aliviá-la.

20. Ter acesso ao registro atualizado e legível no seu prontuário, acompanhado de um profissional da True Care, para poder sanar possíveis dúvidas que se fizerem presentes nesta consulta.

21. Receber as orientações necessárias para garantir o seu autocuidado de forma a fortalecer a sua autonomia em todas as etapas de sua assistência domiciliar.

22. Ter o direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado a privacidade, no sigilo e confidencialidade.

Deveres dos pacientes, familiares e ou responsáveis legais

1. Prestar informações apropriadas em seus atendimentos domiciliares, tais como, histórico de saúde, doenças pré-existentes, queixas, reações alérgicas, alterações de seu estado físico e mental, medicamentos em uso e demais informações sobre o seu estado de saúde para que possa receber o cuidado mais adequado diante de suas necessidades.

2. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e, caso ainda tenha dúvidas, solicitar novos esclarecimento sobre suas dúvidas.

3. Seguir o plano de tratamento proposto pelo profissional responsável ou pela equipe multiprofissional a fim de obter evolução positiva de seu tratamento domiciliar.

4. Seguir as orientações dadas pelos profissionais que lhe prestam cuidado em relação aos medicamentos, materiais e equipamentos que lhe serão fornecidos para o seu tratamento domiciliar, a fim de que haja o melhor uso dos recursos disponibilizados e sua conservação.

5. Informar caso venha a apresentar sinais e sintomas de doenças transmissíveis, para que possamos garantir o adequado atendimento nas situações que houver necessidade de isolamento ou quarentena ou quando a doença constar da relação do Ministério da Saúde.

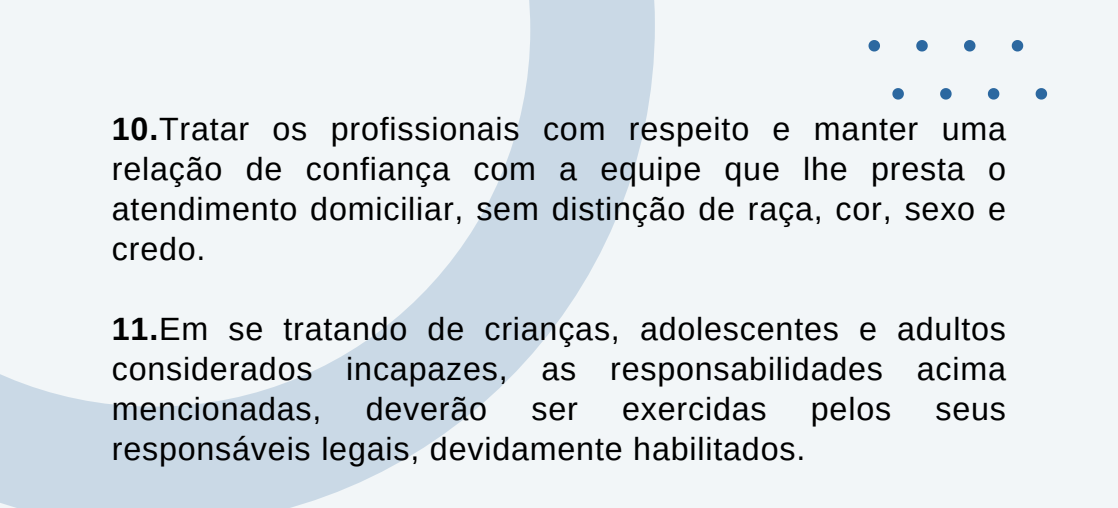
6. Não dificultar a aplicação de medidas para garantir um ambiente domiciliar seguro para o seu atendimento e tratamento em relação as práticas sanitárias e de higiene.

7. Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da True Care.

8. Dar conhecimento a True Care sobre as mudanças inesperadas na cobertura do seu plano de Saúde, seguradora ou empresa, assim como outras restrições.

9. Responsabilizar-se quando houver recusa em receber o tratamento ou seguir as orientações da equipe assistencial.





10. Tratar os profissionais com respeito e manter uma relação de confiança com a equipe que lhe presta o atendimento domiciliar, sem distinção de raça, cor, sexo e credo.

11. Em se tratando de crianças, adolescentes e adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima mencionadas, deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

12. Estabelecer o local em que se dará o tratamento, do início ao término, e caso haja mudança, comunicar previamente a True Care para sua adequação e planejamento.

13. Designar o cuidador, de acordo com os critérios de elegibilidade, sendo maior de 21 anos e em condições físicas para executar os cuidados de forma segura.

Quando algum direito ou dever não for seguido ou cumprido, as lideranças responsáveis pela True Care, buscarão garantir a adequação, enquanto representantes da empresa

Em última instância, tanto pacientes, familiares e ou responsáveis legais, quanto à própria instituição, contam com o auxílio da Ouvidoria, que fará interface entre a empresa e nossos clientes.

Todos os direitos e deveres estão de acordo com a legislação brasileira.



Orientação sobre medicamentos

Automedicação

A True Care não recomenda a automedicação. É imprescindível a consulta e avaliação de um médico ou farmacêutico.

Prescrição médica

A equipe médica da True Care trabalha de forma multidisciplinar para manter a prescrição de seus pacientes sempre atualizada e adequada às suas necessidades.

Medicamentos genéricos

A True Care tem como política o fornecimento de medicamentos genéricos. A escolha pelo medicamento de referência estará condicionada ao relatório médico constando a justificativa técnica e também a autorização da seguradora.

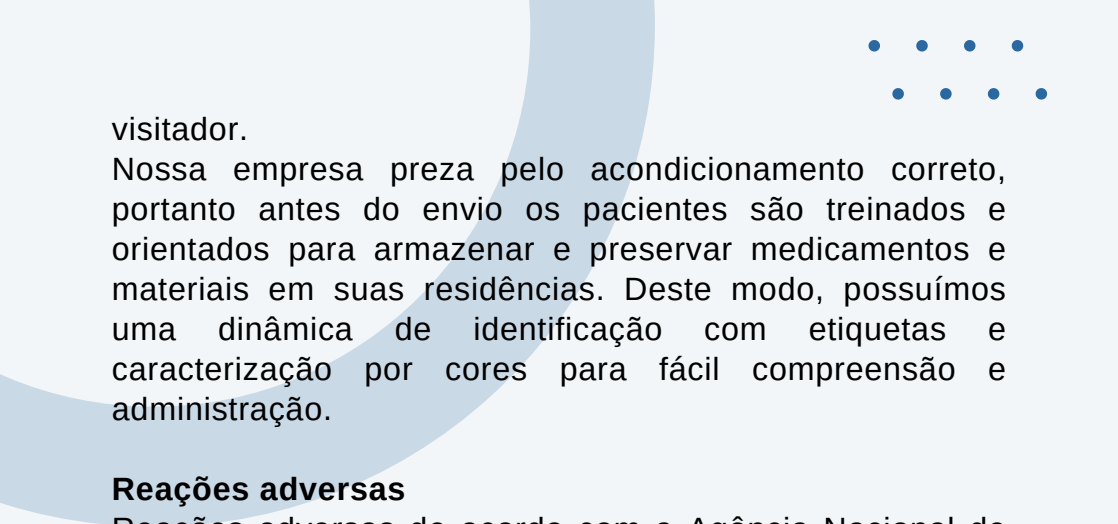
Entrega/Devolução de medicamentos

A logística dos medicamentos é realizada pela própria empresa, priorizando sempre a qualidade e agilidade na entrega de materiais e medicações no domicílio. .

As devoluções são realizadas por agendamentos, e os pacientes são contatados e norteados para ciência da data, horário e segregação de insumos de maneira correta, garantindo a segurança do paciente e de seus familiares.

Os medicamentos deverão ser acondicionados em local seguro, longe de crianças e animais, seguindo as orientações fornecidas pelo enfermeiro implantador e





visitador.

Nossa empresa preza pelo acondicionamento correto, portanto antes do envio os pacientes são treinados e orientados para armazenar e preservar medicamentos e materiais em suas residências. Deste modo, possuímos uma dinâmica de identificação com etiquetas e caracterização por cores para fácil compreensão e administração.

Reações adversas

Reações adversas de acordo com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, é qualquer resposta prejudicial ou indesejável, não intencional, a um medicamento, que ocorre nas doses usualmente empregadas no paciente, para profilaxia, diagnóstico, terapia da doença ou para a modificação de funções fisiológicas.

A equipe multidisciplinar educa seus paciente e cuidadores sobre todas as medicações prescritas, informando as principais reações esperadas e não esperadas dos medicamentos. Em casos de intercorrências, entre em contato imediatamente com a nossa Central de Operações, para que nossa equipe de farmacêuticos conduza e acompanhe o caso.

Bomba infusora:

Limpar diariamente com pano (exclusivo) úmido e sabão neutro. Cama do paciente (do tipo hospitalar): limpar diariamente com pano (exclusivo) úmido e sabão neutro logo após o banho do paciente e antes de trocar a roupa de cama. Observação: as camas elétricas possuem um dispositivo mecânico, uma manivela ou trava, localizado sob a cama, que assegura o seu funcionamento na eventual falta de energia ou falha do equipamento elétrico.

Respirador, concentrador e cough assist: limpar diariamente com pano (exclusivo) úmido. O filtro do concentrador deverá ser lavado toda semana com água e sabão neutro, secando em seguida.



Reposição e Cuidados com os Cilindros de Oxigênio

O monitoramento da reposição e consumo de oxigênio é efetuada presencialmente com a equipe assistencial de fisioterapeutas, ou então por contato telefônico de segunda a sexta com o núcleo de cases e aos finais de semana com a Central de Intercorrências. Este planejamento advém da prescrição e de acordo com as necessidades de consumo do paciente, caso haja alterações no cotidiano e maior consumo de oxigênio, familiares ou equipe assistencial entrarão em contato conosco para a solicitação de substituição do cilindro no domicílio.



Cuidados com cilindros de oxigênio:

- Por medida de segurança, o cilindro em uso deve ser mantido apoiado em seu suporte;
- Os cilindros de oxigênio devem ser protegidos contra danos físicos, mantidos fora do sol, em temperatura ambiente, em local seco e bem ventilado, distante da passagem;
- Não transporte os cilindros em veículos particulares. Esse transporte deve ser realizado por veículos



autorizados;

- Durante o manuseio do oxigênio, não coma, não beba, não fume; Não manuseie o cilindro com as mãos sujas de creme, graxa, óleo ou gordura;
- Não use força para abrir ou fechar a válvula do cilindro, abra-a lentamente.
- Se a válvula estiver dura ou emperrada, deve ser substituída. Neste caso, entre em contato com a True Care, que providenciará a substituição;
- Não desentupa bicos, orifícios, tubulações e válvulas com a boca, agulhas ou por outro material; qualquer sinal de mau funcionamento, providencie a substituição do cilindro ligando para a True Care;
- Caso o relógio aponte um valor menor que 50 bars, favor entrar em contato com a Central de Operações 24h da True Care, para que seja programado a troca.

Fornecimento de dietas enterais



Para pacientes atendidos pelos programas de internação e assistência domiciliar, a True Care disponibiliza acompanhamento nutricional, por meio de nutricionista, quando indicado tecnicamente e de acordo com a cobertura das operadoras de saúde.

Quando não forem mais necessárias as dietas industrializadas, paciente contará com orientações de dieta de acordo com as suas demandas nutricionais programadas por nossa equipe.

Cuidado com os alimentos



O cuidado no preparo dos alimentos é uma medida importante para a manutenção da saúde e prevenção de doenças, devendo ser realizado por familiar ou cuidador do paciente sob orientação da nutricionista. Separamos alguns cuidados para você:

- Antes de iniciar o preparo dos alimentos, lavar bem as mãos,
- mantendo as unhas aparadas e curtas;
- Não falar, tossir ou espirrar em cima dos alimentos;
- As peças de equipamentos desmontáveis, como liquidificador devem ser lavadas separadamente e guardadas em local fechado, de modo que não fiquem em contato com a poeira do ambiente;
- Individualize os panos de prato: um para secar os utensílios, outro para secagem das mãos e outro para limpeza das bancadas e pias;
- Lave verduras, legumes e frutas em água corrente, deixando-os submersos em água limpa diluída com hipoclorito de sódio, sendo a diluição conforme recomendação do fabricante;
- Utilize a tábua de vidro para o corte de alimentos em geral, mantendo-a limpa evitando a presença de microrganismos, não misturando alimentos crus com os cozidos;
- As sobras de alimentos devem ser acondicionadas em pote fechado com tampa e guardadas na geladeira.
- Fique atento para o prazo de validade descrito nas embalagens dos alimentos.



Prontuário médico



Para todos os pacientes em atendimento domiciliar é disponibilizado um prontuário médico, em que os profissionais envolvidos com o atendimento deixam registradas as suas evoluções e condutas.

O prontuário permanecerá na residência durante o período de atendimento sob a guarda da True Care e zelo dos profissionais de saúde. Trata-se de um documento legal, e cópias somente serão fornecidas mediante solicitação por escrito do paciente ou seu responsável legal (entrar em contato com a nossa Ouvidoria) respeitando a confidencialidade dos dados do paciente, e serão arquivados sob a responsabilidade da True Care.

Os Prontuários são confeccionados e entregues no modelo encadernado em espiral e são recolhidos mensalmente ao término do mês e um novo prontuário será entregue respeitando a confidencialidade dos dados do paciente e serão arquivados sob a responsabilidade da True Care.

O paciente ou seu representante legal, conjuntamente com a True Care, tem o dever de contribuir com a defesa da privacidade e da confidencialidade dos dados clínicos e pessoais, impedindo o acesso de pessoas sem habilitação legal para este fim.

Após o término do atendimento domiciliar, o prontuário será recolhido e ficar sob a guarda da True Care.



Controle de infecções no ambiente domiciliar

Embora os riscos das infecções cruzadas em ambiente domiciliar sejam reduzidos, alguns cuidados precisam ser tomados, e para isso a True Care conta com o suporte de uma comissão especializada, a Comissão de Controle de Infecção Domiciliar (CCID), que realiza o acompanhamento de todos os casos em atendimento e individualiza cuidados em situações especiais.



Higienização das Mãos

É uma das ações mais eficazes para redução da transmissão de microrganismos causadores de doenças infecciosas. Garantindo a segurança da assistência, para o paciente e seus familiares. cuidadores e profissionais de saúde. Deve ser realizada com água corrente e sabão líquido, antes e depois de qualquer contato físico com o paciente, utilizando-se o papel toalha para a secagem das mãos. Essa medida contribui decisivamente para a diminuição dos riscos de infecção;





Duração total do procedimento: 40-60 seg.



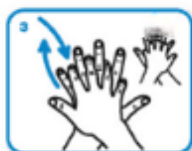
Molhe as mãos com água



Aplique sabão suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos



Esfregue as palmas das mãos, uma na outra



Palma direita sobre o dorso esquerdo com os dedos entrelaçados e vice versa



Palma com palma com os dedos entrelaçados



Parte de trás dos dedos nas palmas opostas com os dedos entrelaçados



Esfregue o polegar esquerdo em sentido rotativo, entrelaçado na palma direita e vice versa



Esfregue rotativamente para trás e para a frente os dedos da mão direita na palma da mão esquerda e vice versa



Enxague as mãos com água



Seque as mãos com toalhete descartável



Utilize o toalhete para fechar a torneira se esta for de comando manual



Agora as suas mãos estão seguras.

Pacientes com doenças de notificação compulsória

Terão esta condição informada à autoridade governamental competente por meio de registro escrito, conforme determina a lei;

Pacientes com doença infectocontagiosa

Serão alertados para o risco de contágio, e as medidas preventivas necessárias serão orientadas pelos profissionais de saúde da True Care sob a coordenação da Comissão de Controle de Infecção Domiciliar (CCID);

Pacientes imunossuprimidos

Receberão cuidados clínicos e preventivos a fim de que os riscos de adquirirem infecções oportunistas sejam minimizados.

Limpeza Concorrente do Domicílio

É a limpeza diária das superfícies mais tocadas, que principalmente entram em contato com o paciente, familiares, cuidador e equipe de saúde. Podemos considerar alguns mobiliários como cama, grade, poltrona, mesas auxiliares ou de refeição, banheiro, maçanetas, controle remoto da televisão e outras superfícies comuns no ambiente domiciliar além da superfície de equipamentos (bomba de infusão, ventilador mecânico etc.), caso o paciente faça uso. O piso e o banheiro também devem ser limpos uma vez ao dia.



Observação: no ambiente domiciliar o produto mais utilizado é o álcool 70% devido ao baixo custo, fácil utilização e não danificar a maioria dos materiais.

LIMPEZA CONCORRENTE NO DOMICÍLIO		
	PROFISSIONAL DA CASA OU FAMILIAR	CUIDADOR OU EQUIPE DE ENFERMAGEM
O que limpar?	Piso, banheiro, poltrona ou cadeira de roda ou cadeira de banho e outros. É importante manter uma rotina para troca de roupa de cama e toalhas – pelo menos semanalmente e sempre que apresentar qualquer sujidade.	Superfícies e equipamentos relacionados aos cuidados com o paciente, tais como: cama, grade, mesas auxiliares de procedimento, além da superfície de equipamentos (bomba de infusão, ventilador mecânico etc.), caso o paciente faça uso.
Qual produto usar?	Detergente e desinfetante – limpar superfícies com sujidade e passar desinfetante (álcool a 70% ou algum outro desinfetante domiciliar)	Detergente e desinfetante – limpar superfícies com sujidade e passar desinfetante (álcool a 70% ou algum produto hospitalar que realize a limpeza e desinfecção sem necessidade de enxague)
Quando limpar	Diariamente e sempre que houver sujidade	Diariamente e sempre que houver sujidade Duas vezes ao dia para pacientes em Precauções por Contato
Como registrar	Não há necessidade de registro	Registrar no prontuário do paciente
Uso de EPI	Conforme o hábito da casa	Luvas de procedimento

LIMPEZA CONCORRENTE NO DOMICÍLIO		
	PROFISSIONAL DA CASA OU FAMILIAR	CUIDADOR OU EQUIPE DE ENFERMAGEM
Técnica	·Não utilizar varredura ou espanador pois, podem dispersar poeira ·Recomenda-se a utilização de mop ou pano úmido em movimentos únicos, do fundo para frente e de dentro para fora do ambiente, ou seja, começar a limpeza sempre do fundo dos recintos, salas e corredores e prosseguir em direção à saída ·Afastar equipamentos, se for o caso, com auxílio da equipe de enfermagem ·Remover o lixo do recinto e não agitar os sacos de lixos ou qualquer outro material contaminado ·Nos banheiros, lavar por último o vaso sanitário ·Todo material usado para limpeza (baldes, rodos e panos etc.), deverá ser limpo, e guardado em local apropriado ·Não utilizar material de limpeza de pisos e banheiros, na limpeza de móveis e de outras superfícies	·Retirar os objetos de cima da superfície, se possível, do interior do móvel ou equipamento a ser limpo ·Higienizar as mãos ·Calçar luvas ·Avaliar a superfície a ser limpa e se sujidade visível realizar a limpeza com água e detergente, passando um pano para secagem ·Dobrar o pano numa série de quadrados para obter várias superfícies de limpeza ·Umedecer o pano descartável com a solução desinfetante ·Esfregar em toda a superfície a ser utilizando movimentos únicos direcionados e as várias faces do pano ·Descartar, Umedecer novo pano descartável para continuidade ·Deixar as superfícies secarem naturalmente, Retirar as luvas ·Higienizar as mãos, Registrar no prontuário

Limpeza Terminal do Domicílio

No domicílio podemos considerar que esta limpeza seja realizada, no mínimo, quinzenalmente e abranja todas as superfícies do quarto e áreas mais utilizadas pelo paciente. Superfícies como portas, janelas, paredes (quando apresentarem sujidade), banheiro completo etc.



LIMPEZA TERMINAL NO DOMICÍLIO

	PROFISSIONAL DA CASA OU FAMILIAR	CUIDADOR OU EQUIPE DE ENFERMAGEM
O que limpar?	Todas as áreas em que o paciente circula na residência, tais como: quarto, sala, cozinha, banheiro etc., incluindo limpeza das superfícies do mobiliário, poltrona ou cadeira de roda ou cadeira de banho, banheiro completo, controle remoto da TV, maçanetas, portas e outros. É importante manter uma rotina para troca de roupa de cama e toalhas – pelo menos semanalmente e sempre que apresentar qualquer sujidade.	Deve auxiliar o profissional da casa no afastamento dos equipamentos, mobiliários etc. Deve se ater também a todas as superfícies e equipamentos relacionados aos cuidados com o paciente, tais como: cama, grade, mesas auxiliares de procedimento, além da superfície de equipamentos (bomba de infusão, ventilador mecânico etc.), caso o paciente faça uso.
Qual produto usar?	Detergente e desinfetante – limpar superfícies com sujidade e passar desinfetante (álcool a 70% ou algum outro desinfetante domiciliar)	Detergente e desinfetante – limpar superfícies com sujidade e passar desinfetante (álcool a 70% ou algum produto hospitalar que realize a limpeza e desinfecção sem necessidade de enxague)
Quando limpar	No mínimo quinzenalmente e sempre que houver sujidade	Quinzenalmente e sempre que houver sujidade
Como registrar	Não há necessidade de registro	Registrar no prontuário do paciente
Uso de EPI	Conforme o hábito da casa	Luvas de procedimento
Técnica	A mesma recomendada na Limpeza Concorrente reforçando outras superfícies e ambientes não contemplados no dia a dia	A mesma observada na Limpeza Concorrente reforçando outras superfícies não contempladas no dia a dia

Na rotina diária de atendimento domiciliar, existem diversos atores que podem ser envolvidos na prevenção das infecções domiciliares como familiares, paciente, cuidador e equipe de saúde além de importantes barreiras para melhorar a infraestrutura da residência, e situações organizacionais como higiene e limpeza.

No atendimento domiciliar consideramos as áreas da casa do paciente como sendo semicríticas e não críticas pois oferecem, em geral, baixa transmissibilidade.

É importante reforçar que deve haver o respeito pelos hábitos da família desde que estes não impactem na segurança do paciente e equipe. Caso isto aconteça, recomenda-se contato com os profissionais da True Care para facilitar a comunicação com a família e criar soluções para o problema.

Resíduos de Saúde

Os Resíduos de Saúde resultantes do atendimento domiciliar não representam nenhum risco quando tratados de forma correta. Desta forma, devem ser separados, armazenados, identificados e encaminhados para um tratamento seguro. A True Care faz o recolhimento do resíduo perfurocortante e orienta o destino do lixo comum.



LIXO COMUM

Deve ser descartado em saco plástico, acondicionado em lixeira com tampa e direcionado a coleta normal da residência: resto alimentar do paciente, papel de uso sanitário, fraldas, absorventes higiênicos, copos plásticos, gazes ou algodão utilizados na antisepsia, equipos, compressas, luvas e gazes utilizadas em curativos, cateteres, sondas, fios de sutura, fita de dextro, drenos e bolsas de colostomia.



SACO BRANCO LEITOSO - RESÍDUO INFECTANTE

O QUE DEVER SER DESCARTADO NO SACO BRANCO LEITOSO

Recipientes e materiais resultantes do processo de assistência à saúde, que contenham grande quantidade de sangue ou líquidos corpóreos na forma livre (em: curativos a vácuo, curativos com grande quantidade e sangue, frascos de drenagem



CAIXA DE PERFURO CORTANTE

Lâminas de barbear, agulhas, escalpes, ampolas de vidro, próteses bucais metálicas inutilizadas, pontas diamantadas, lâminas de bisturi, lancetas, tubos capilares, micropipetas, lâminas e lamínulas, espátulas, material médico e/ou medicamentos vencidos.



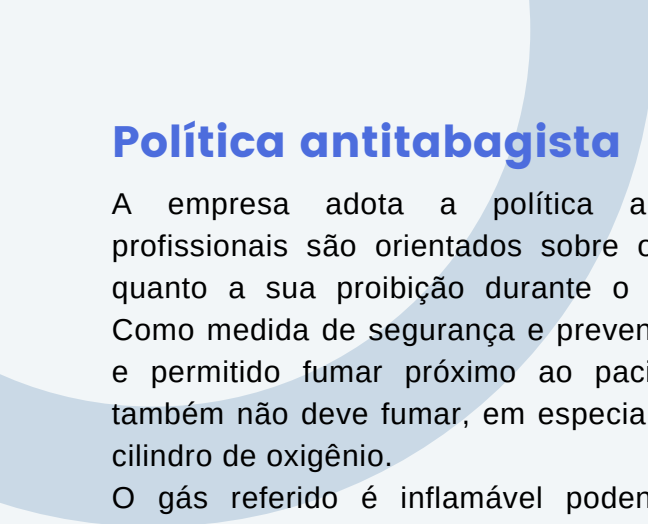
Acidente com material biológico

A exposição a material biológico (sangue ou outros líquidos orgânicos) ou a material biológico (sangue ou outros líquidos orgânicos potencialmente contaminados) pode resultar em infecção por patógenos, como o vírus HIV e os das hepatites B (HBV) e C (HCV).

Estão expostos aos riscos biológicos todos aqueles que se inserem direta ou indiretamente na prestação de serviços de saúde, além dos visitantes e outros profissionais que estejam ocasionalmente nesses serviços.

A melhor profilaxia para exposição ocupacional é o respeito às normas de biossegurança. Em caso de exposição da mucosa, lavar abundantemente em água corrente ou com solução fisiológica a 0.9%. Não é recomendado a aplicação de soluções irritantes (hipoclorito de sódio, soluções alcoólicas, glutaraldeído) ou procedimentos que possam aumentar a área lesada, como a espremedura do local. Após estas medidas, o indivíduo acidentado deverá entrar imediatamente em contato com o profissional responsável na Central de Intercorrências.





Política antitabagista

A empresa adota a política antitabagista, e nossos profissionais são orientados sobre os malefícios do fumo e quanto a sua proibição durante o horário de atendimento. Como medida de segurança e prevenção contra incêndio, não é permitido fumar próximo ao paciente, assim como este também não deve fumar, em especial na cama ou próximo de cilindro de oxigênio.

O gás referido é inflamável podendo levar a explosão e queimaduras graves. Quando na cama ou em outro local com material tipo tecido, uma brasa do cigarro pode cair e iniciar um incêndio.

Qualquer infração a esta regra, solicitamos entrar em contato com a nossa Central de Intercorrências.

Medidas de segurança no domicílio

Nós da True Care seguimos as recomendações da Organização Mundial da Saúde, onde são estabelecidas medidas para evitar eventos adversos.

Adotamos as seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente:

Meta 1 Identificar os pacientes corretamente;

Meta 2 Melhorar a efetividade da comunicação;

Meta 3 Melhorar a segurança de medicamentos de alta vigilância;

Meta 4 Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto (não se aplica ao home care, pois não há procedimentos cirúrgicos);

- **Meta 5** Reduzir o risco de infecções associadas aos

cuidados de saúde;

- **Meta 6** Reduzir o risco de lesões aos pacientes decorrentes de quedas ou de lesões por pressão.

Cuidados para Prevenção de Lesões de Pele

Os cuidados para prevenção de lesões de pele são importantes para manter a integridade da pele e prevenir o surgimento de feridas que podem ser dolorosas e demoradas para cicatrizar.

Algumas medidas preventivas incluem:

- **Mudança de decúbito** é a principal maneira de prevenir as lesões da pele. Fique atento e utilize coxins como travesseiros proteger as proeminências ósseas.
- **Mobilização** É importante que os pacientes sejam movimentados frequentemente, a fim de aliviar a pressão em áreas específicas do corpo. Pessoas acamadas devem ser reposicionadas a cada duas horas, enquanto aqueles em cadeiras de rodas devem ser reclinados regularmente.
- **Higiene pessoal** é fundamental para prevenir lesões por pressão. A pele deve ser limpa e seca regularmente, especialmente nas áreas em que a pressão é mais comum, como as nádegas, quadris e calcanhares.
- **Monitoramento** é importante monitorar regularmente a pele do paciente em busca de sinais de vermelhidão, irritação ou feridas. Se esses sinais



forem detectados, o tratamento deve ser iniciado imediatamente

- **Atenção ao vestuário** a roupa também deve ser confortável e solta, sem áreas apertadas ou com dobras que possam causar pressão excessiva na pele.



Interrupção de energia elétrica

Identificada a falta de energia, o profissional de enfermagem ou cuidador do paciente deverá entrar em contato imediatamente com a Central de Operações, informando o horário da falta de energia e seguir as orientações que lhe forem fornecidas.

Para os equipamentos vitais (respiradores), quando utilizados por alguns de nossos pacientes, disponibilizamos nobreak capaz de mantê-los em funcionamento por até 6 horas, em que o auxiliar/técnico de enfermagem já conhece a rotina e é orientado em como proceder.

Nos casos de pacientes dependentes de ventilação mecânica, a True Care fornecerá uma carta contendo informações técnicas à família, que deverá encaminhar à fornecedora de energia elétrica. O objetivo desta carta é informar o atendimento domiciliar do paciente, a fim de facilitar a prioridade no fornecimento de energia elétrica pela concessionária da região.

SINAIS CLÍNICOS DE ALERTA

Nível de Consciência			
Estado do paciente	ALERTA	SONOLÊNCIA	CONFUSÃO
Frequência Respiratória - MPM (Movimentos Por Minuto)			
Faixa Etária	Verde	Amarelo	Vermelho
Adulto	20 - 24	25 - 35	≥35
Criança até 1 ano	30 - 59	60 - 69	≥70
Criança de 1 a 5 anos	20 - 49	50 - 59	≥60
Criança > 5 anos	17 - 39	40 - 49	≥50
Frequência Cardíaca - BPM (Batimentos Por Minuto)			
Adulto	100 - 110	120 - 139	≥140 ou <60
Criança até 1 ano	80 - 160	131 - 179	≥180
Criança de 1 a 5 anos	80 - 110	111 - 129	≥130
Criança > 5 anos	75 - 110	111 - 129	≥130
Pressão Arterial Sistólica - m m Hg (Milímetros de mercúrio)			
Adulto	140 - 149	150 - 169	≥170 ou ≤80
Pressão Arterial Diastólica - m m Hg (Milímetros de mercúrio)			
Adulto	80 - 90	91 - 109	≥110 ou ≤50
Temperatura Axilar - °C (Grau Celsius)			
Adulto/Criança	37,5 °C	37,6 - 36,4	≥38 ou ≤35
Glicemia Capilar - mg/dL (Miligramas por decilitros)			
Hiperglicemia	126 - 199	200 - 300	≥301
Hipoglicemia	-	70	≤50
Saturação de Oxigênio (porcentagem)			
Saturação	≥96	90 - 95	<90
Saturação de Oxigênio (porcentagem)			
Score	2 - 4	5 - 7	≥8
FACES	 Dor persistente, irritante, mas não interfere nas atividades diárias do paciente, pois ele é capaz de se adaptar psicologicamente à dor.	 Interfere significativamente nas atividades diárias do paciente e requer mudança de hábitos e estilo de vida. Consegue permanecer independente, mas já não tolera mais a dor.	 O paciente não consegue mais realizar atividades corriqueiras e simples sem ajuda. O grau de incapacidade depende do nível de dor.
VERDE: Sinais estáveis, não há necessidade de intervenção			
AMARELO(urgência): realizar contato com a Central de Intercorrências da True Care (11 3868-5700) para triagem da alteração clínica e orientações da conduta médica adotada			
VERMELHO (Emergência): realizar IMEDIATAMENTE contato com a Central de Intercorrências da True Care para rápido atendimento. Será verificada a necessidade de envio de Atendimento Pré-Hospitalar (APH) e/ou orientação de acionamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) conforme avaliação médica.			

[illegible]



True Care

Central de Intercorrência (11) 3868-5700

WhatsApp (11) 99549-5957

Ouvidoria: (11) 5990-3207

WhatsApp: (11) 5990-3207

centraldeatendimento@truecare.com.br

ouvidoria@truecare.com.br

www.TrueCare.com.br

