

MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA A FAMÍLIA



O que é a Life Home Care?

INFORMAÇÕES GERAIS

A Life Home Care está localizada na cidade de São Paulo e tem sua base operacional no interior do Estado. É especializada em serviço de Atenção Domiciliar que é uma forma de assistência em saúde complementar àquela prestada nos hospitais, onde o paciente recebe os cuidados de uma equipe multiprofissional de saúde na sua residência.

ASSISTÊNCIA OU INTERNAÇÃO DOMICILIAR



Cuidar da sua saúde ou do seu ente querido em seu próprio lar (sua casa), essa modalidade diminui os efeitos indesejados de estar em um hospital, permite um aumento na qualidade de vida, diminui níveis de infecções possibilitando uma maior reabilitação ou estabilidade de acordo com cada caso.

A LIFE conta com um serviço de internação domiciliar de característica hospitalar no qual oferece os cuidados da mais alta qualidade e segurança para todos os envolvidos na assistência.



A equipe LIFE é composta por uma equipe multidisciplinar (médicos, enfermeiros, nutricionistas, fonoaudiólogos, fisioterapeutas e especialidades em gerais) com capacidade técnica regularmente inscritos em seus conselhos reguladores.

VISÃO



Promover assistência humanizada, segura e contribuir para o desenvolvimento, padronização e regulamentação da modalidade home care.

MISSÃO



Sermos inovadores e referência em soluções de saúde home care. Contribuir com a educação e o aprimoramento do nosso público estratégico de forma ágil e sustentável.

VALORES



*Responsabilidade Coletiva
Educação Corporativa
Ética e Responsabilidade
Qualidade de Assistência
Segurança do Paciente*

Cuidando onde você estiver

VANTAGENS DA ATENÇÃO DOMICILIAR

- Maior humanização no atendimento;
- Menor risco de infecções hospitalares;
- Prevenção de complicações em domicílio;
- Promoção do auto-cuidado;
- Saída precoce do hospital;
- Educação em saúde e treinamento dos familiares em relação aos cuidados com o paciente.

BENEFÍCIOS DA ASSISTÊNCIA DOMICILIAR LIFE

- Conforto: ser tratado nas acomodações da sua própria casa;
- Privacidade: utilizar a própria vestimenta e manter sua rotina;
- Qualidade de vida: contar com o apoio, atenção e carinho da família possibilitando suas atividades diárias comuns;
- Mobilidade: tempo com locomoção, estacionamento, trânsito e principalmente redução do estresse.
- Custo e benefício: possibilita recuperar e reabilitar a saúde em menor prazo e mais eficiência, diminui os riscos de infecções hospitalares e permite a assistência personalizada, organizada e bem planejada que se traduz em uma visão global do paciente.

» QUAL É O PAPEL DOS FAMILIARES E RESPONSÁVEIS?

A família e/ou responsável legal é quem deve responder sobre as questões administrativas ligadas diretamente ao paciente, respeitando os direitos e deveres conforme orientação da Supervisora de Enfermagem LIFE no momento da implantação.



» MAS E OS CUIDADOS DO PACIENTE?



O paciente precisa ter um responsável da família ou alguém indicado por ela durante o período da assistência, não podendo deixar o paciente sozinho sob assistência LIFE em momento algum, esse responsável é muito importante em todo o processo, ele auxilia em várias tarefas básicas como: troca de fraldas, preparo de dietas, auxílio para mudança de decúbito e outras mais.

» PORQUE É IMPORTANTE!?

O paciente recebe os cuidados com muito mais segurança e todo o amor transmitido pelo colaborador LIFE e por alguém que ele já conhece, permitindo assim um cuidado personalizado, seguro, humano e com muito mais qualidade.

Isso também permite que o cuidador ou responsável venha a ser treinado / capacitado para possível desmame (alta domiciliar) de acordo com cada caso clínico.

Então estamos combinados! O paciente jamais poderá ficar sob cuidado exclusivo do colaborador LIFE.



» PROFISSIONAIS DISPONIBILIZADOS

A LIFE disponibiliza profissionais tecnicamente capacitados, conforme o quadro clínico do paciente. Quanto a escolha pelo sexo dos profissionais, cor, raça, credo, não haverá distinção. Não aceitamos qualquer tipo de PRECONCEITO contra qualquer profissional LIFE, bem como contra pacientes, cuidadores e familiares.

As mudanças de escalas podem ocorrer em virtude de imprevistos, sendo assim, novos profissionais podem ser escalados, sempre que possível a família será avisada com antecedência.

A família vai designar um Cuidador formal ou informal para ser responsável pelo paciente e esse Cuidador será o elo da família e a LIFE.

Importante lembrar que nenhum profissional substitui o carinho e a necessidade da participação da família.

» O QUE DEVE SER DISPONIBILIZADO AO PROFISSIONAL LIFE QUE PRESTAM SERVIÇO NA RESIDÊNCIA

Os profissionais necessitam de uma estrutura para que seu trabalho seja realizado com a qualidade LIFE, por isso eles necessitam de:

- cadeira para descanso e apoio (mesa, suporte, etc.) para efetuar registros em prontuário;
- água potável e banheiro para higiene pessoal;
- o fornecimento de alimentação é opcional. Caso não ocorra, é necessário que seja disponibilizado local para acondicionamento dos alimentos (geladeira, frigobar, etc.) e local para aquecê-los (forno convencional, fogão, micro-ondas, etc.), nos casos de plantões de 12 horas.

» QUAIS OS MATERIAIS E MEDICAMENTOS QUE O PACIENTE TEM DIREITO?

No momento da implantação pelo Enfermeiro da LIFE será informado ao Responsável quais os materiais e medicamentos que serão fornecidos pela LIFE, considerando:

- as restrições do Convênio;
- o quadro clínico do paciente;
- dieta enteral é de responsabilidade da família, exceto nos casos autorizados pelo Convênio Médico.

Os itens relacionados abaixo serão sempre de responsabilidade da família:

- roupas de cama e do paciente;
- materiais de higiene pessoal;
- mobiliário para armazenar de forma correta os materiais e medicamentos;
- alimentação do paciente.

A equipe LIFE manterá a família informada do que será necessário em cada etapa do processo da Atenção Domiciliar.

» COMO CONSERVAR OS MEDICAMENTOS?

Os medicamentos devem ser identificados e mantidos em local seco, limpo, longe do sol, fora do alcance de crianças, idosos e animais. Se necessário a conservação em geladeira, devem ser identificados e mantidos em recipientes separados dos alimentos. Os medicamentos não podem ser armazenados em cima de aparelhos de micro-ondas, geladeiras e televisão.

» O QUE É COBERTO PELO PLANO DE SAÚDE?

As dúvidas sobre as coberturas do seu plano devem ser confirmadas no seu Convênio Médico.

» QUAIS SÃO OS DIREITOS DO PACIENTE

Destacamos alguns dos principais direitos do paciente conforme o Código de Ética Médica:

- Não ser discriminado;
- Ser tratado com civilidade, atenção e competência;
- Não ser negligenciado, nem tratado com imprudência ou imperícia;
- Ter respeitado o seu pudor, sua privacidade e sua dignidade;
- Ter informações claras, sem exageros, na gravidade do diagnóstico, sem excessos nos procedimentos terapêuticos ou número de consultas;
- Receber informação sobre diagnóstico, prognóstico, riscos e objetivos do tratamento, salvo se esta informação for passível de lhe causar danos, sendo neste caso, esclarecido seu responsável;
- Sendo doente terminal, tem direito de não ser submetido a tratamentos inúteis, receber todos os cuidados paliativos disponíveis e ter respeitada a sua vontade expressa;
- Receber, sem custo, atestado ou laudo médico quando necessitar;
- Ter acesso ao seu prontuário com explicações necessárias ao seu nível de compreensão;
- Se inconsciente, ter anotado em seu prontuário a medicação, sangue ou hemoderivados, com dados sobre a origem, tipo e prazo de validade.



» PRONTUÁRIO DO PACIENTE

O prontuário de paciente é definido pelo Conselho Federal de Medicina como sendo "o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo" (Resolução no 1.638/2002).

» O QUE É A MADELIFE?

A Madelife é um aplicativo que a equipe multidisciplinar LIFE utiliza com objetivo de tornar o processo de atendimento mais seguro e eficiente. O responsável pelo paciente também pode baixar o aplicativo e fazer o monitoramento na residência em tempo real. Isso permite nossa maior interação, nossa conexão acontece em tempo real.

PRO
MADELIFE
GESTÃO DEDICADA À VIDA



» FOCO NA SEGURANÇA DO PACIENTE

Essa é a nossa prioridade!

Na residência será disponibilizado um quadro contendo todas as informações pertinentes ao paciente facilitando a comunicação entre a equipe multidisciplinar, cuidadores e familiares, o quadro será utilizado também para avisos e sanar dúvidas.

Além disso, o paciente/ familiar tem a sua disposição um Enfermeiro Supervisor que acompanhará toda a assistência e dará todo o suporte necessário.

A LIFE utiliza também o Protocolo Integralizado Life (PIL) que visa o melhor acompanhamento e evolução do paciente. Agora dividimos ainda mais a responsabilidade e com isso todos sabem como serão os próximos passos.



» PIL (PROTOCOLO INTEGRALIZADO LIFE)

Quando o paciente inicia a Internação Domiciliar, o colaborador LIFE é responsável pela elaboração do Protocolo Integralizado Life – PIL. Esse protocolo é muito importante pois apresenta os serviços e recursos que serão necessários durante a internação domiciliar. Ele é individualizado e elaborado conforme quadro clínico do paciente.

Com a PIL é possível traçar o plano de cuidado do paciente, estabelecendo as metas a serem cumpridas pela equipe LIFE para que o paciente tenha alta ou melhora do quadro clínico.

É feita uma estimativa do tempo necessário para que todas as metas sejam cumpridas, podendo ser dentro do tempo estipulado ou não, dependendo de cada caso.

O objetivo é que todos os envolvidos participem e acompanhem a evolução, promovendo uma autonomia e melhora da qualidade de vida do paciente.

No período de assistência ou alta como proceder com os materiais, equipamentos e medicamentos necessários ao paciente?

Os itens podem ser comprados diretamente da LIFE ou por fornecedores específicos indicados pela LIFE caso a família solicite.

» O QUE PODE INTERROMPER UMA ASSISTÊNCIA:

- Melhora total do quadro clínico;
- Internação hospitalar;
- Descumprimento do contrato firmado;
- Término da vigência do contrato sem renovação por parte do contratante;
- Óbito do paciente.

» SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

A família Life está sempre pensando no bem-estar do paciente e na qualidade dos nossos serviços, por isso disponibilizamos um Canal Exclusivo de Atendimento ao Cliente através do telefone (17) 3641-1168 que tem o objetivo de coletar informações e sugestões para melhorar cada vez mais a assistência prestada.



NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



Site: www.grupolife.med.br

Telefone: (17) 3641-1168

E-mail: falecomalife@grupolife.med.br

Desde 2010 a LIFE Home Care vem aprimorando o
JEITO LIFE DE FAZER SAÚDE!

Contamos com você!!!