



LIFE SAÚDE

**UMA EMPRESA Á SERVIÇO DA SAÚDE E
BEM-ESTAR DE SEUS CLIENTES**

JANEIRO/2021



Apresentação

A LIFE SAÚDE é uma empresa que fica situada na Cidade de Ilhéus, com capacidade instalada para prestar seus serviços no Sul e Extremo Sul da Bahia, especializada em serviços de Atenção Domiciliar (Home Care) e Remoção de pacientes.

Criada para atender os pacientes no conforto do seu lar, clínicas e/ou Unidades Hospitalares. **A LIFE SAÚDE** está totalmente estruturada para atender os pacientes que se encontrem estável clinicamente, com diagnóstico estabelecido e que ainda necessitem de algum cuidado seja de promoção, prevenção, manutenção e reabilitação da saúde, como por exemplo: administração de medicação por via venosa, oxigenoterapia, manipulação de sondas, gastrostomia, curativos complexos, entre outros.

Utilizamos a ABEMID escala desenvolvida pela Associação Brasileira de Empresas de Medicina Domiciliar, baseada em critérios técnicos nas modalidades de internação, sendo internações 06 horas (aplicação de antibioticoterapia venosa, curativo, etc), 12 horas (pacientes com dificuldade de alimentação, higiene, etc.) e de 24 horas (pacientes que necessitam cuidados de enfermagem 24 horas).

A LIFE SAÚDE também pode beneficiar com seu atendimento, os pacientes terminais que necessitam de cuidados paliativos (medidas de conforto) ou que necessitem de tratamento prolongado, que possa ser realizado em domicílio.

ESTRUTURA FÍSICA

A Life Saúde situada a avenida Lindolfo Collor nº,784 no bairro do malhado na cidade de Ilhéus, tendo como infraestrutura física:

- 01 recepção;
- 01 sala administrativa com arquivo;
- 01 sala de trabalho para equipe multiprofissional de atenção domiciliar;
- 01 almoxarifado;
- 01 local para descarte de materiais;



- 01 sala para coordenação geral.
- 02 instalações sanitárias.
- **E no transporte dos pacientes contamos com:**
- 02 ambulâncias básicas;
- 01 ambulância avançada;
- Parceria com Empresa de Transporte Aéreo;
- 02 carros de apoio;

PRODUTOS E SERVIÇOS

Composta por uma equipe especializada, focada em um plano de atenção personalizado, integrado e voltado para a obtenção de resolutividade, reabilitação, humanização, conforto, convívio familiar, estabilidade clínica. A LIFE SAÚDE está estruturada com base em serviços diferenciados para atender a necessidade dos clientes nas seguintes especialidades:

- Clínica Médica;
- Fisioterapia: Motora, Respiratória, Reabilitação;
- Fonoaudiologia;
- Geriatria;
- Nutrição;
- Ortopedia;
- Psicologia;
- Serviço Social;
- **Serviço de Enfermagem:** Assistência em Internação Domiciliar, Administração de Medicamentos, feridas, entre outros...
- **Outros Serviços:** Exames Laboratoriais, exames de imagem e Eletrocardiograma e aluguel de equipamentos (torpedo de oxigênio, cama hospitalar).

SUPORTE AO CLIENTE

- **Remoções:** Aérea, Ambulância Básica e UTI;
- Acompanhamento 24hs por dia;



NOSSA MISSÃO

Atuar com excelência no serviço de acompanhamento e cuidado, possibilitando tratamento e reabilitação, ajudando na promoção, proteção e qualidade de vida dos nossos clientes.

NOSSA VISÃO

Ser a melhor empresa, com maior eficiência no segmento de prestação de serviços de Atenção Domiciliar e Remoção e surpreender nas inovações do cuidar em saúde.

NOSSOS VALORES

A saúde e bem-estar do ser humano em primeiro lugar; Integridade nas ações em saúde; Transparência nas relações com clientes, funcionários e parceiros; Inovação e Sustentabilidade.

- 1. Valores Éticos – A LIFE SAÚDE** assume o compromisso inegociável de atuar com integridade, responsabilidade, honestidade, transparência, comprometimento e qualidade nos serviços e atenção aos clientes que necessitam de atenção à saúde.
- 2. Trabalho em equipe** – Buscamos organizar o nosso trabalho da forma possível, ordenando-o dentro dos padrões da empresa e que os clientes necessitam, de forma criteriosa e conjunta, resultando assim, na qualidade de nossos serviços.
- 3. Excelência** – A gestão **LIFE SAÚDE** busca em seu cotidiano, identificar e aplicar as melhores técnicas e práticas em todas as atividades que desenvolve, buscando sempre a inovação e excelência em seu trabalho.
- 4. Foco no cliente** – Entendemos que a nossa existência só se justifica e é possível pelo fato de termos clientes que necessitam de nossos serviços. Desta forma, só será possível nos mantermos no mercado na medida em que com os nossos serviços sejamos capazes de conquistar a confiança e respeito de nossos clientes.
- 5. Parceria** – Os nossos parceiros são essenciais para que a nossa prestação de serviço seja possível, desta forma, valorizamos nossos



parceiros, colaboradores e fornecedores, inserindo-os dentro de uma política de crescimento e reconhecimento.

6. **Sustentabilidade – A LIFE SAÚDE** assume o compromisso de preservar os recursos naturais, promover a inclusão social e crescimento sustentável, cumprindo assim, com o seu papel social dentro da sociedade.
7. **Senso dos donos –** Valorizamos e apoiamos quem assume a responsabilidade, assiduidade, compromisso e respeito com todos os clientes que necessitam dos nossos serviços.

POLITICA DA LIFE SAÚDE

Buscamos a excelência na prestação de serviço em saúde e atenção domiciliar, visando á satisfação dos clientes que estão sob os nossos cuidados, por meio de uma equipe qualificada para exercer suas funções, com alto desempenho, cumprindo com os requisitos legais, éticos e morais, buscando a melhoria continua dos nossos processos e serviços e principalmente fazendo acontecer o cumprimento dos objetivos e metas da empresa, alinhados á Missão, Visão e aos Valores.

AVALIAÇÃO DO PACIENTE Á PARTIR DA SOLICITAÇÃO MÉDICA.

A LIFE SAÚDE tem como padrão para atendimento de seus clientes o seguinte fluxo:

- A assistência Domiciliar deverá ser solicitada pelo médico responsável pelo paciente durante seu internamento hospitalar.
- Após a solicitação médica, a Unidade Hospitalar onde o paciente se encontra, encaminha a solicitação para o convênio do paciente e cabe ao convênio manter contato com a **LIFE SAÚDE**.



AVALIAÇÃO DO PACIENTE A SER INSERIDO NA ATENÇÃO DOMICILIAR

O quadro clínico do paciente será avaliado pela equipe profissional da LIFE SAÚDE ainda estando no hospital, após a concordância e conhecimento do médico assistente e de seu convênio. A avaliação tem o objetivo de verificar se há, realmente, a indicação clínica para Internação Domiciliar.

Após a avaliação, não estando o paciente apto para o acompanhamento em domicílio, será contraindicada a Assistência Domiciliar. Em seguida, será dada ciência ao médico assistente, ao paciente e/ou familiares e ao convênio, onde será informado os motivos da contra-indicação do Internamento Domiciliar para o paciente.

Tendo o paciente indicação clínica para Internação Domiciliar, será elaborado um Plano Terapêutico, este é considerado de extrema importância para o processo do cuidado do paciente, pois ele apresentará ao convênio e ao paciente os serviços e recursos que serão necessários na Assistência Domiciliar, sendo este determinados de maneira individualizada conforme o quadro clínico do paciente. O Plano Terapêutico da **Life Saúde** é composto das seguintes partes:

- **Programação para Assistência Domiciliar da LIFE SAÚDE:** A nossa programação determina quais os profissionais da equipe multidisciplinar assistirão o paciente, bem como, a sua permanência ou a frequência de suas visitas ao domicílio.
- **Metas Terapêuticas:** A LIFE SAÚDE entende que as metas terapêuticas precisam ser cumpridas por toda a equipe, pois é nossa responsabilidade cuidar do paciente em suas necessidades para que este possa em um menor tempo possível, ter alta da Assistência Domiciliar. Desta forma, executamos as ações voltadas para a conclusão da antibioticoterapia venosa, melhora do aspecto das feridas, reabilitação do paciente, etc.
- **Educação Permanente em Saúde para os Cuidadores:** A capacitação permanente para nossos cuidadores é instrumento de grande importância para garantia da prestação de um serviço de qualidade, profissionais capacitados para atender os nossos clientes utilizando-se de técnicas profissionais inovadoras e necessárias no cuidado em



saúde. A definição do processo de trabalho será estabelecido á partir de treinamentos planejados pela equipe gestora da **LIFE SAÚDE**.

- **Tempo de Permanência:** Será feita á partir de uma estimativa das necessidades do paciente, bem como, pela análise do tempo necessário para que as metas terapêuticas sejam cumpridas.

Após ser estabelecido o planejamento para Remoção e cuidados do paciente em Atenção Domiciliar, o paciente e/ou seu responsável serão então contactados pelo Serviço Social da **LIFE SAÚDE**, para que tenham conhecimento e retirada de dúvidas sobre o Plano Terapêutico que será indicado para o paciente. As dúvidas existentes poderão ser esclarecidas tanto pelo Serviço Social quanto pelo médico responsável pela elaboração do Plano Terapêutico.

A LIFE SAÚDE tem compromisso e respeito por seus clientes. Sendo assim, tem o entendimento de que o paciente ou seu responsável não são obrigados a aceitar o Plano Terapêutico proposto pela empresa. Para que a Assistência Domiciliar ao paciente aconteça dentro de padrões e normas aceitos por todos os envolvidos, torna-se necessário que este Plano seja entendido e aceito:

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; pelo paciente e/ou seu responsável; pela Fonte Pagadora (Convênio).

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

O SERVIÇO SOCIAL NA LIFE SAÚDE

Os Assistentes Sociais têm a função de realizar a investigação das condições sociais do domicilio do paciente, avaliando principalmente os seguintes aspectos:



- Espaço físico: Acessibilidade, mobilidade, espaço para adequar suportes para o paciente (cama hospitalar, oxigênio, cadeira de rodas e de banho, dentre outros)
- Condições de higiene, água e luz elétrica;
- Acesso a telefone;
- Condições de acesso, permanência e segurança da equipe que prestará a Assistência Domiciliar;
- Presença de animais domésticos e poluição sonora;
- Relação familiar.

Os profissionais do Serviço Social da Life Saúde estão capacitados para realizar a avaliação social do paciente dentro dos padrões e normas que possibilitem o acolhimento e retorno destes para o seio familiar. Os nossos profissionais estão totalmente à disposição para prestar esclarecimentos e orientar a família sobre como viabilizar as condições necessárias para a implantação da Assistência Domiciliar na residência do paciente ou de seus familiares.

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

É dever do paciente, bem como de seus familiares e/ou responsável legal fornecer as informações de forma fidedigna para que possamos proporcionar uma avaliação adequada do estado de saúde do paciente, o histórico de doenças, hospitalizações anteriores, vícios e uso de medicamentos, especialmente os de uso contínuo.

O paciente tem como responsabilidade cooperar com a equipe assistencial, esclarecendo as duvidas existentes que diz respeito aos diagnósticos e tratamentos. No momento da admissão o paciente e/ou responsável legal receberão da equipe **LIFE SAÚDE** a ciência de que durante a internação não poderá ser administrada nenhuma medicação, além das constantes no plano terapêutico, sem que haja para isso o conhecimento prévio do médico responsável pela assistência do paciente no domicílio.

A LIFE SAÚDE tem a responsabilidade e o compromisso de assegurar ao paciente o direito de ter acesso a um tratamento humanizado e de



qualidade, como também obter todas as informações que estão relacionadas ao seu estado de saúde, as complexidades do tratamento e a necessidade do plano terapêutico estabelecido para o paciente, conforme as suas necessidades.

EQUIPAMENTOS UTILIZADOS

Os equipamentos serão utilizados de acordo com a necessidade clínica de cada paciente. O plano terapêutico será encaminhado para o convênio do paciente, caberá a este a autorização para que sejam aplicados todos os métodos e técnicas no tratamento do paciente. Após a autorização do convênio, é preparada a estrutura necessária para recebimento do paciente no domicílio. A alta hospitalar será marcada com o médico assistente, e partir daí será realizada a transferência do paciente para o domicílio.

Importante deixar ciente que após a avaliação e indicação de assistência domiciliar para o paciente, poderão alguns equipamentos serem utilizados com o paciente ainda em leito hospitalar, citando por exemplo, os respiradores, este terá a função de evitar qualquer complicação no momento em que o paciente estiver sendo removido.

PRAZO ESTABELECIDO PARA TRANSFERÊNCIA DO PACIENTE

A LIFE SAÚDE limita o tempo de até 24 horas após a autorização do convênio para a remoção do paciente, esta não ocorrerá apenas nos casos em que o paciente evoluir com piora em seu quadro clínico que interfira diretamente no início da internação domiciliar.

Havendo alteração clínica, o médico assistente será contactado imediatamente pelo médico da **LIFE SAÚDE** para agendar alta hospitalar.

Oportuno esclarecer que: Os pacientes que serão inseridos na atenção domiciliar através de convenio medico ou Seguro Saúde apenas iniciarão o programa após autorização destes.



MOMENTO DO DESMAME DA ATENÇÃO DOMICILAR

Entendemos o desmame enquanto processo importante na diminuição gradual da dependência do paciente em permanecer internado. A redução gradativa dos serviços prestados na assistência do paciente acontecerá dentro do processo de execução do plano terapêutico para alta, que foi antecipadamente acordado com o paciente, responsáveis e convênio. Entenda que se um paciente inicia a assistência domiciliar com plano de 24 horas de permanência da enfermagem devido a necessidade de hidratação venosa e/ou curativos, será o paciente avaliado diariamente em sua situação clínica, havendo melhora no estado geral e suspensão de medicações venosa, a permanência da enfermagem poderá ser reduzida para a opção de programa de visitas para curativos e outros monitoramentos. Compete ao médico que acompanha o paciente em seu domicílio definir se o mesmo está apto e determinar os serviços e estrutura necessária, observando o estado clínico do paciente.

USO DE INSUMOS E MEDICAMENTOS QUE DEVERÃO SER DISPONIBILIZADOS PELA LIFE SAÚDE E AQUELES QUE DEVERÃO SER DISPONIBILIZADOS PELA FAMÍLIA.

Na apresentação do plano terapêutico, o profissional do Serviço Social esclarecerá ao paciente e familiares quais os insumos e medicamentos que compõem a estrutura da LIFE SAÚDE na atenção domiciliar. Para esta decisão serão considerados os seguintes aspectos:

- Quadro clínico do paciente;
- Programa de Assistência Domiciliar que foi indicado para o paciente;
- Definição e restrições de fornecimento do convênio para execução da assistência;

Quanto aos itens que deverão ser de responsabilidade da família:

- Roupas de uso do paciente, tais como, cama, banho e de uso pessoal;
- Materiais de higiene pessoal;



- Alimentação do paciente (Exceto nos casos de indicação clínica)
 - Mobiliário para armazenamento de insumos e medicamentos.
- OBS: É de responsabilidade do médico da **LIFE SAÚDE** que estará assistindo o paciente informar a respeito do que será fornecido em cada etapa da Assistência Domiciliar.

ENTREGA E RETIRADA DOS MEDICAMENTOS QUE SERÃO FORNECIDOS PELA LIFE SAÚDE

A **LIFE SAÚDE** é responsável e proprietária de todos os equipamentos, medicamentos e insumos que serão disponibilizados para o domicílio do paciente. Estes só serão cobrados do convênio após o registro do uso prescrito ou evoluído por um profissional da equipe multidisciplinar. Todos os materiais utilizados serão entregues e também retirados conforme a prescrição médica e de enfermagem, além do plano terapêutico em que o paciente foi inserido.

ACOLHIMENTO AO PROFISSIONAL DA ASSISTÊNCIA QUE ESTARÁ NO CUIDADO AO PACIENTE

Os profissionais responsáveis pela assistência direta aos pacientes poderão permanecer no domicílio por um período logo, sendo assim, será necessário que este tenha o mínimo de estrutura para que o trabalho profissional seja executado dentro dos padrões de qualidade exigidos pela **LIFE SAÚDE**. Sendo assim, é necessário que a família possa disponibilizar os seguintes itens:

- Cadeira para descanso e apoio confortável para efetuar registros em prontuário;
- Água potável e banheiro para higiene pessoal;
- Será opcional o fornecimento de alimentação. Não sendo opção para a família disponibilizar a alimentação para o cuidador, será solicitado a disponibilização de local para que sejam acondicionados os alimentos e local para aquecê-los, nos casos de plantões de 12 horas.



RESPONSABILIDADE DA LIFE SAÚDE NA DISPONIBILIZAÇÃO DE PROFISSIONAIS

A LIFE SAÚDE é uma empresa altamente séria na prestação de seus serviços, desta forma, assumimos o compromisso de disponibilizar profissionais capacitados para cuidar do paciente conforme o seu quadro clínico. Estaremos, sempre que possível, atendendo às observações demandadas pelos familiares que envolvem a prestação de serviços prestados pelos profissionais encaminhados para o domicílio. Estamos certos de que a familiaridade e a empatia do paciente para com estes profissionais serão extremamente benéficas para a construção de um ambiente harmônico e saudável para o paciente e seus familiares. As rotatividades dos profissionais poderão acontecer, mediante a necessidade de habilidades específicas por parte dos profissionais a depender das necessidades dos pacientes. Importante registrar que todos os profissionais da LIFE SAÚDE serão contratados mediante a apresentação de perfil que se adéque a política da empresa.

INFORMAÇÕES DA EVOLUÇÃO E TRATAMENTO DO PACIENTE

As informações do quadro clínico e tratamento do paciente serão de competência do profissional médico. É importante que estas informações sejam transmitidas para o responsável direto pelo paciente. Por este motivo, no momento da admissão do paciente para tratamento domiciliar, é importante e necessário a escolha de uma pessoa para assumir a responsabilidade de cuidador, este será responsável para acompanhar o paciente durante a Assistência Domiciliar, podendo inclusive não ser membro da família, desde que seja legalmente designado pelo paciente ou seus familiares. O cuidador será referência nas trocas de informações com os profissionais que compõem a equipe de Assistência Domiciliar, a equipe fará o treinamento adequado para os cuidados básicos e necessários ao paciente, conforme estabelecido pelo plano terapêutico inicial.



RESPONSABILIDADE DA LIFE SAÚDE COM OS PACIENTES QUE NECESSITAM DE AVALIAÇÃO COM ESPECIALISTA OU ACOMPANHAMENTO COM MÉDICO ESPECIALISTA.

É certo que os pacientes inseridos no Programa de Assistência Domiciliar podem ser acompanhados por um médico generalista por estar com um quadro de saúde estável e com diagnósticos firmados, sem necessidade de avaliação de vários especialistas, o que acontece rotineiramente durante a 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 LIFE SAÚDE. Havendo necessidade de parecer de um médico especialista por parte do médico da LIFE SAÚDE, só poderá ser solicitado após a autorização prévia do convênio, podendo esta avaliação acontecer em domicílio ou em consultório.

PROCEDIMENTOS QUE PRECISAM DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DO CONVÊNIO PARA SEREM REALIZADOS

Os suplementos nutricionais e dietas industrializadas, materiais e medicamentos especiais não previstos no Plano Terapêutico inicial só serão disponibilizados com a devida autorização do convênio.

Caso o paciente necessite de exames laboratoriais e 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.



DESLOCAMENTO PARA HOSPITAIS E CLINICAS MÉDICAS QUANDO FOR NECESSÁRIO

A **LIFE SAÚDE** dispõe de ambulância totalmente equipada para remoção de pacientes que necessitem ser encaminhados para realizar procedimentos externo a sua residência. No encaminhamento do plano terapêutico para avaliação e autorização do convênio, e estando o paciente com necessidade deste tipo de remoção durante o período da Assistência Domiciliar, solicitaremos ao convênio a autorização para realizar as remoções quando necessárias.

Estando o paciente dotado de condições clínicas para se deslocar em carro próprio, informaremos aos familiares que deverão assumir os meios de deslocamento do paciente.

EM CASO DE PIORA DO PACIENTE DURANTE O PERÍODO DA ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Havendo qualquer situação com a assistência ou se o paciente evoluir para piora de seu quadro clínico e não estando o paciente com acompanhamento do profissional da enfermagem integralmente, deverá ser feito contato imediato com a Central de Atendimento da LIFE SAÚDE (telefone será disponibilizado para o cuidador no momento da admissão, bem como estará na folha de capa do prontuário do paciente). A família será orientada e a LIFE SAÚDE tomará todas as providências necessárias para atender o paciente urgentemente.

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE LIFE

Objetivando garantir agilidade, assiduidade e qualidade nos serviços prestados, a LIFE SAÚDE dispõe de uma Central de Atendimentos com um serviço de apoio e acolhimento ao cliente. Este serviço centraliza as informações e procedimentos. Funciona de Segunda á Sexta-feira das 06:00 ás 22:00 horas e nos sábados domingos e feriados das 07:00 ás 20:00hs. Após os horários de funcionamento da Central de Atendimento da LIFE SAÚDE estará á



disposição dos pacientes e familiares os contatos da equipe de apoio da empresa que atenderão todas as solicitações de urgências e emergências.

É importante ressaltar que no atendimento via central, muitas das dúvidas poderão ser sanadas, em havendo uma maior gravidade, a equipe de remoção se deslocará até o domicílio, respeitando as prioridades de atendimento, conforme gravidade e os riscos de vida.

ATENÇÃO AO PACIENTE APÓS TERMINO DA ASSISTÊNCIA DOMICILIAR OU DESMAME

O plano terapêutico é elaborado considerando todas as necessidades de atendimento do paciente. O desmame ou a alta do paciente ocorrem apenas com a confirmação e avaliação da equipe multiprofissional que considera a manutenção da estabilidade clínica do paciente e à medida que vão sendo cumprido as metas do plano terapêutico. Na alta, o paciente e seus familiares recebem todas as informações e são orientados em relação ao acompanhamento ambulatorial.

EQUIPE LIFE SAÚDE

Ubaldo Sousa da Silva
Administrador e Gerente de Marketing

Elaine Patricia Penna Costa
Diretora Técnica
Médica

Joilma Silva Neves
Coordenadora de Enfermagem