



**Serviços Médicos de Atenção Domiciliar**  
Rua Brasil, 329 - Vila Rosa, 79010-230 - Campo Grande/MS  
Telefones: 67 3325-7706 / 3042-9628 / 8426-9663  
E-mail: contato@kzt.com.br - Site: www.kzt.com.br



## Manual de Orientação para a Família de Assistência

Manual 001  
Versão 02

## Informações Iniciais

A KZT – Atenção Médica Domiciliar, empresa sul-mato-grossense, com matriz em Campo Grande, especializada em serviços de Atenção Domiciliar, elaborou este guia para apresentar a você e seus familiares os nossos serviços.

Prestamos uma forma de Assistência em saúde complementar àquela prestada nos hospitais, em que o paciente recebe os cuidados de uma equipe multiprofissional de saúde em seu domicílio.

Solicitamos que você leia com atenção estas informações e, se ainda apresentar alguma dúvida, fale com a nossa equipe através dos telefones de contato informados no final deste guia.

### Vantagens oferecidas pela Atenção Domiciliar:

- Maior humanização no atendimento;
- Saída precoce do Hospital;
- Menor risco de infecções hospitalares;
- Promoção do auto-cuidado;
- Educação em saúde e treinamento dos familiares em relação aos cuidados com o paciente;
- Prevenção de complicações em domicílio;
- Retorno ao vínculo familiar e adaptação à rotina domiciliar.

### Missão, Visão e Valores da KZT

#### Missão

Fornecer assistência personalizada em saúde, primando pela excelência operacional, aos pacientes em atenção domiciliar, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes e de seus familiares, bem como para o desenvolvimento de pessoas.

#### Visão

Consolidar nosso posicionamento como referencia em atenção domiciliar, pelo modelo assistencial de excelência e de inovação em gestão.

#### Valores

Integralidade no cuidado, Respeito ao indivíduo, Cortesia, Cooperatividade, Melhoria contínua e Gestão Integrada.

## ACREDITAR É O QUE NOS FAZ IR MAIS LONGE.

Além de ser o 1º Home Care certificado do Centro-Oeste, a KZT ATENÇÃO MÉDICA DOMICILIAR é ONA NÍVEL 3. Essa conquista reforça nosso compromisso com a melhoria contínua da assistência e dos processos.

O maior benefício sempre será a segurança dos nossos pacientes e o reconhecimento do nosso diferencial no mercado. A certificação comprova o compromisso com os clientes e parceiros e, acima de tudo, a seriedade da nossa prestação de serviço.



**MAIS QUE UMA CONQUISTA:  
UM DIFERENCIAL.**

Empresa Certificada: **Segurança do Paciente** e **Gestão Integrada**. Ou seja, mais segurança nos cuidados à saúde e maior eficácia dos processos. Um serviço especializado no êxito terapêutico, na qualidade e na atenção humanizada.

## FLUXOGRAMA DE INTERNAÇÃO DOMICILIAR



**Na Alta:** Recolhimento dos materiais, medicamentos e equipamentos.

## Perfil dos pacientes que podem se beneficiar deste tipo de assistência

Pacientes que estejam estáveis clinicamente, com diagnóstico (s) estabelecido (s), e que ainda necessitem de algum cuidado, como, por exemplo: medicação venosa, curativos complexos, entre outros. Ou seja, a assistência domiciliar abrangem procedimentos pontuais como medicações e curativos em domicílio e terapia seriada através de gerenciamento de casos por meio de equipe multiprofissional com uma estrutura programada de acordo com as necessidades de cada paciente.

### A solicitação do serviço de Atenção Domiciliar - Home Care

O serviço de Atenção Domiciliar deve ser solicitado pelo médico responsável pelo paciente no hospital e ou consultório, a quem denominamos de Médico Assistente.



### Avaliação do paciente a partir da solicitação médica

O quadro clínico do paciente será avaliado por profissional da KZT, ainda no hospital ou em sua residência, com a concordância e conhecimento do Médico Assistente e do seu convênio, quando for o caso, a fim de verificar se há, realmente, indicação clínica para Internação Domiciliar. Essa avaliação ocorre por meio da análise de critérios pré-estabelecidos nas Tabelas ABEMID e/ou NEAD.

Para que seja contemplado nessa modalidade o paciente precisa ter indicação clínica ou necessite de terapias seriadas como, fisioterapias, fonoterapias, acompanhamento de nutricionista, enfermeiro, médico, ou um suporte de vida onde são realizadas as terapias sem permanência do Técnico de Enfermagem no domicílio, porém, com supervisão e gestão do plantão KZT.



Caso o paciente tenha indicação clínica para a Assistência domiciliar, é elaborado um Plano de Atendimento Domiciliar – PAD. Esse plano é muito importante, pois apresenta os serviços e recursos que serão necessários na Atenção Domiciliar, e que são determinados de maneira individualizada, conforme o quadro clínico do paciente. O PAD é composto pelas seguintes etapas:

**Programação para a Assistência Domiciliar:** são determinados quais profissionais da equipe interdisciplinar assistirão o paciente, bem como a sua permanência ou frequência de visitas ao domicílio.

**Metas Terapêuticas:** são determinadas as metas a serem cumpridas pela equipe KZT, para que o paciente tenha alta da assistência.

**Tempo de Permanência:** é feita uma estimativa do tempo necessário para que todas as metas terapêuticas sejam cumpridas, podendo elas ser alcançada no período estipulado ou não.

O paciente ou seu responsável é contactado pelo Setor de Relacionamento com o Cliente da KZT, para que o PAD indicado ao paciente seja apresentado e explicado. Caso surjam dúvidas, essas serão esclarecidas na própria reunião de apresentação do serviço com o Profissional responsável pelo monitoramento do caso.

O paciente ou seu responsável não são obrigados a aceitar o plano terapêutico. A Atenção Domiciliar, para ocorrer, deverá ter um PAD que seja entendido e aceito:

- Pelo Médico Assistente;
- Pelo paciente e/ou responsável;
- Pela empresa KZT e;
- Pela fonte pagadora (convênio/particular).

A não aceitação de qualquer uma das partes envolvidas, mencionada acima, implicará na contra indicação da Internação Domiciliar.

## Fornecedores, Parceiros e Telefones Úteis

### KZT Sede

(67) 3325-7706 (de Segunda a Sexta, das 7h às 17h)  
Plantão de Enfermagem: 98426-9658 (vivo) ou 99257-6719 (claro)

### Quali Salva

(67) 4002-4005

### Laboratório Sabin

(67) 3313-1820

## Serviço de Atendimento ao Cliente

O ato de notificar um incidente ou algum problema é de suma importância para o aprimoramento de nossos processos e para a Segurança do Paciente. Para isso, você pode entrar em contato conosco através dos seguintes meios comunicação:

Site:

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

Whatsapp:

**(67) 99146-2111**

E-mail:

[qualidade@kzt.com.br](mailto:qualidade@kzt.com.br)

Quando for notificar informe o que aconteceu, quando aconteceu e onde aconteceu. Após isso, nossa equipe entrará em contato com você o mais breve possível. A identificação não é obrigatória e manteremos o sigilo das informações e postura ética em todos os casos. Sua participação é muito importante para nós e contamos com a sua colaboração sempre.



Se preferir, temos o QR Code para notificações 100% anônimas.

- Receber informação sobre o diagnóstico, prognóstico, riscos e objetivos do tratamento, salvo se esta informação for passível de lhe causar danos, sendo neste caso esclarecido seu responsável;
- Ter informação clara, sem exageros, na gravidade do diagnóstico, sem excessos nos procedimentos terapêuticos ou nº de consultas;
- Não ser abandonado pelo médico por ser portador de moléstia crônica ou incurável;
- Ser examinado antes de qualquer tratamento ou procedimento, salvo em casos de urgência ou emergência;
- 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;
- Ter respeitados e preservados o sigilo sobre suas informações confidenciais, inclusive quanto aos seus empregadores e seguradoras.
- Ter acesso ao seu prontuário com explicações necessárias ao seu nível de compreensão;
- Receber as receitas com o nome genérico do medicamento, e não em código, datilografadas, em letras de forma ou com caligrafia;
- Conhecer a procedência e verificar antes de receber bolsas de sangue ou hemoderivados para a transfusão se esta contém carimbo, atestando as sorologias efetuadas e sua validade;
- Se inconsciente, ter anotado em seu prontuário a medicação, sangue ou hemoderivados, com dados sobre a origem, tipo e prazo de validade;
- Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa conforme seus valores e sua crença.

### Pacientes que residem fora da Capital

Serão aceitos os pacientes aptos ao home care e que o responsável/família assumir a co-responsabilidade com a KZT de todos os cuidados necessários, bem como a indicação da equipe multiprofissional local. A equipe selecionada será treinada e avaliada pela equipe da KZT.

## Critérios de elegibilidade para Atenção Domiciliar

- Cuidador maior de 18 anos apto a capacitações para auxiliar nos cuidados ao paciente em período integral;
- Não ter distinção de sexo, raça e cor dos prestadores de serviço;
- Estar ciente e de acordo com o pacote de atendimento autorizado pelo convênio ou fonte pagadora;
- Estar ciente que os profissionais de saúde estão proibidos de realizar tarefas domésticas;
- Aceitação de folguistas na escala de atendimento, devido a imprevistos, para que o paciente não fique desassistido.

### É importante ressaltar!

A KZT - Atenção Médica Domiciliar irá prestar orientações quanto ao ambiente habitacional, no que diz respeito:

**Espaço físico:** deve ser suficiente e adequado para acomodar todos os equipamentos, materiais e medicamentos que o paciente necessita.

**Condições de higiene:** a família deve assegurar a manutenção da higiene do(s) ambiente(s) que o paciente ocupa, bem como da sua roupa de cama, que deve ser trocada diariamente ou sempre que houver necessidade.

É expressamente **PROIBIDA** a realização de tarefas domésticas pela equipe assistencial da KZT (Ex.: lavar roupas, lavar louças, passar pano, cozinhar, etc.)



**Qualidade da água:** para o preparo da alimentação ou na hidratação do paciente, a água deve ser filtrada/fervida ou mineral.



**Controle de Vetores:** a dedetização e desratização são de responsabilidade da família, visando o controle e monitorização de vetores e pragas, sendo um processo periódico. A vigilância Sanitária municipal recomenda que esse procedimento seja realizado a cada seis meses, ou sempre que necessário.

**Acesso:** Garantir o acesso, com segurança, da equipe que prestará o serviço de Atenção Domiciliar, bem como a garantia de acesso a veículos de transporte de emergência (ambulâncias) e trânsito de macas e cadeira de rodas;

**Comunicação:** a família deve garantir a disponibilidade de telefone para contatos emergenciais. Se necessário, pode fazer uma ligação a cobrar para o telefone de plantão da KZT: (67) 99257-6719 / 98426-9658.

**Presença de animais domésticos:** Evitar a permanência de animais domésticos no mesmo ambiente do paciente.

Todas as orientações e ações pertinentes aos cuidados com o paciente serão repassados à família ou ao cuidador responsável, no momento da entrega deste Manual, e a qualquer momento, em caso de dúvidas.



É de total responsabilidade da família a devolução dos equipamentos em perfeito estado de conservação ao fim da assistência ou internação Domiciliar; zelando dos mesmos, juntamente com a equipe Interdisciplinar.

## Descarte e acondicionamento do lixo gerado pelo paciente

O lixo considerado resíduo infectante ou lixo contaminado, gerado pelo paciente deve ser acondicionado em recipiente próprio para este fim, identificado, e armazenado em local apropriado (protegido do tempo e de fácil acesso – abrigado e com acesso restrito de pessoas e animais). Esse lixo será semanalmente/quinzenal pela equipe KZT, em automóvel próprio para este fim, e com a destinação adequada segundo normas sanitárias vigentes.

Materiais que devem ser descartados e acondicionados como lixo considerado resíduo infectante: Luvas plásticas e de procedimento, sondas de aspiração e vesical, gases, chumaços e instrumentos e materiais de assistência à saúde, que entram em contato com líquido corpóreo e material biológico.

## Direitos dos pacientes

Conforme previsto no Código de Ética Médica, destacamos os principais direitos do paciente:

- Não ser discriminado;
- Ser tratado com civilidade, atenção e competência;
- Não ser negligenciado, nem tratado com imprudência ou imperícia;
- Receber prescrições, laudos e orientações escrito de forma legível;
- Não receber tratamentos desnecessários ou proibidos por lei;
- Ter garantido o atendimento em casos de urgência ou emergência;
- Ter respeitado o seu pudor, sua privacidade e sua dignidade;
- Ouvir a opinião de outros especialistas ou junta médica;
- Receber, sem custo, atestado ou laudo médico quando necessitar;
- Ser esclarecido e autorizar qualquer tipo de tratamento médico a que deva ser submetido, exceto em casos de risco iminente de morte;
- Não ser abandonado quando em estado grave, sem que outro profissional fique encarregado de assisti-lo;
- Decidir livremente sobre sua pessoa, sem se submeter a decisões autoritariamente impostas pelo médico;
- Ter liberdade de decidir sobre a execução de práticas diagnósticas, salvo em casos de risco iminente de morte;

## Procedimentos que precisam de autorização prévia do convênio para ser realizados

Materiais e medicamentos especiais não previstos no PAD deverão ser solicitados pelo médico através de laudo para continuidade do atendimento.

### Necessidade de exames diagnósticos (laboratório ou imagem)

Caso o paciente não tenha condições de se locomover até o laboratório, realizaremos a coleta de exame no domicílio, através da rede credenciada do Convênio do paciente.

É imprescindível a **participação da família** nos processos de autorizações e agendamentos de consultas e exames.

Se o paciente tiver condições clínicas de se deslocar em carro próprio comum, o médico autorizará e os familiares deverão, por sua vez, providenciar os meios para o deslocamento.

### O que fazer em caso de piora do paciente

Pacientes em modalidade de Assistência Domiciliar serão orientados 24h pelo plantão de enfermagem, porém é de total responsabilidade da família a remoção do mesmo.



Lembramos que neste tipo de atendimento, muitas dúvidas poderão ser sanadas por telefone e, constatando a necessidade, será realizada inicialmente a visita do Enfermeiro Plantonista. Os familiares poderão acionar os serviços públicos (SAMU e Bombeiro) ou, se preferir, serviços particulares de remoção.

### O que é o Prontuário do paciente e quais os cuidados que devemos ter com ele?

O Prontuário do paciente é uma pasta que contém todos os documentos relacionados aos cuidados recebidos pelo paciente: prescrições, evoluções da equipe multiprofissional, solicitação de exames e seus resultados, e demais documentos pertinentes à Assistência do paciente. A guarda do Prontuário, enquanto estiver no domicílio do paciente, é de responsabilidade da família e da Equipe Interdisciplinar; mediante a assinatura do Termo de Guarda de Prontuário.

## A transferência do paciente para sua casa

O paciente deve ser transferido para sua casa em até 24 horas úteis após a autorização do convênio e assinatura do recebimento das Orientações Admissionais pela família, exceto em caso de piora clínica que inviabilize o início da Atenção Domiciliar. Neste caso, o Médico Assistente será informado pela equipe KZT para agendar nova alta hospitalar.



**Importante:** Para os pacientes que receberão este tipo de atendimento através de convênio Médico, seguro saúde, ou reembolso haverá necessidade de uma autorização desses, antes do início/renovação do programa.

### O "desmame" da Atenção Domiciliar

O desmame é a redução gradual dos serviços prestados e da estrutura disponibilizada na Atenção Domiciliar, de acordo com a evolução do Plano de Atendimento Domiciliar - PAD previamente acordado, até a alta.

O médico / enfermeiro que estiver acompanhando o paciente em seu domicílio encontram-se aptos para determinar os serviços e a estrutura necessária na casa, conforme o quadro clínico do paciente.

### Materiais e medicamentos: quais serão fornecidos pela KZT e quais serão adquiridos pela família?

Quando for apresentado o Plano de Atendimento Domiciliar - PAD pela Diretoria Assistencial e/ou Enfermeiro que realizará admissão, o mesmo, informará à família quais os materiais e medicamentos que serão fornecidos.



## Conservação dos medicamentos

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

## Entrega e recolhimento dos materiais, equipamentos e medicamentos fornecidos pela KZT



Todo item disponibilizado para o domicílio do paciente é de propriedade da KZT. Apenas após o registro do uso em prescrição ou evolução por um profissional da equipe Interdisciplinar o item é reembolsado pelo convênio.

Os itens são entregues quinzenalmente ou mensalmente, conforme prescrição médica e de Enfermagem, após autorização do convênio, inclusive em casos de alteração do quadro clínico do paciente.

## Profissionais disponibilizados

Cabe à KZT, disponibilizar profissionais tecnicamente capacitados, conforme o quadro clínico do paciente. Sempre que possível, procuramos atender às demandas dos familiares em relação aos profissionais escalados para o domicílio, pois a familiaridade e a empatia do paciente com esses profissionais são vistas como benéficas para o tratamento do paciente. Quanto à escolha pelo sexo dos profissionais, cor, raça, credo, não haverá distinção.



**É CRIME:**

Não será aceito nenhum tipo de **PRECONCEITO** contra qualquer colaborador da KZT, bem como contra pacientes, familiares e cuidadores, sendo critério de exclusão do atendimento.

Em casos de necessidade, a KZT se responsabiliza pela substituição do profissional, com o envio de um folguista/substituto. Mudanças de escalas podem ocorrer em virtude de imprevistos. Desta forma, novos profissionais podem ser escalados. Sempre que possível, a família será comunicada com antecedência da troca do profissional, seja por falta, escala ou substituição.

Quando houver recusa da família de algum profissional disponibilizado pela KZT, a família deverá se responsabilizar totalmente pelo paciente, assinando o Termo de Recusa. Em caso de substituição solicitada pela família, a troca será efetuada no prazo de 48h.

**Lembre-se:** nenhum profissional substitui o carinho e a necessidade da participação da família.



## Informações pelo Médico da KZT

O Médico da KZT informará sobre a evolução e o tratamento. O ideal é que as informações sejam dadas sempre para a mesma pessoa. Por isso, antes do paciente ser admitido para o tratamento domiciliar, é necessário a escolha de uma pessoa para assumir o papel de "Cuidador". No caso da ausência de visitas médicas no PAD, as informações serão passadas para a família através do enfermeiro visitador

## Sobre o cuidador

A Família designa um Cuidador Formal ou Informal para ser responsável pelo paciente e o mesmo será o elo da família e a KZT. Maiores informações no Manual do Cuidador.

## E se o paciente necessitar da avaliação de um médico Especialista ou o seu Médico Assistente queira manter o acompanhamento?

O Médico Assistente deve continuar o acompanhamento do paciente em seu domicílio e/ou consultório, conforme o mesmo estabelecer, trabalhando em parceria com o Médico Visitador da KZT, caso contemple no PAD.