



**MANUAL DE INSTRUÇÕES - ATENÇÃO DOMICILIAR –
CAMARA DOS DEPUTADOS**

Sumário

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. INTERNAÇÃO DOMICILIAR (HOME CARE).....	3
3. AUTORIZAÇÃO PRÉVIA.....	4
4. CRITÉRIOS PARA AUTORIZAÇÃO DE HOME CARE (INTERNAÇÃO DOMICILIAR).....	5
5. ASSISTÊNCIA DOMICILIAR.....	6
6. PRORROGAÇÕES.....	8
7. REMOÇÕES.....	8
8. REMUNERAÇÃO - PACOTES DE DIÁRIA GLOBAL DE HOME CARE.....	9
9. FATURAMENTO.....	10
10. INFORMAÇÕES SOBRE AUDITORIA.....	10
11. ESTRUTURA DO HOME CARE.....	11
12. PLANEJAMENTO DA AUDITORIA.....	12
13. PROCEDIMENTOS DA AUDITORIA.....	14
14. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....	17
15. CONFORMIDADE COM NORMAS E REGULAMENTOS.....	20
16. MELHORIA CONTÍNUA.....	22
17. CONSIDERAÇÕES ÉTICAS.....	23

1. APRESENTAÇÃO

A Atenção Domiciliar é um conjunto de serviços da área de saúde, prestados de forma continuada, desenvolvido fora do ambiente hospitalar e adequado às necessidades do paciente.

Os serviços domiciliares no âmbito do Programa de Saúde da Câmara dos Deputados (Pró-Saúde) estão regulamentados pela Resolução nº 01 de 2017 do Conselho Diretor do Pró-Saúde.

A referida resolução estabelece que a assistência poderá ser prestada em duas modalidades. **Internação Domiciliar (Home Care) e Assistência Domiciliar.**

Haverá sempre a necessidade de se requerer uma autorização prévia para a cobertura de serviços domiciliares

2. INTERNAÇÃO DOMICILIAR (HOME CARE)

O Home Care é uma alternativa à internação hospitalar e visa evitar internações prolongadas. Trata-se, portanto, de um benefício similar a uma internação hospitalar, mas que por questões de segurança e conforto, é transferida para o âmbito domiciliar no qual se cria uma estrutura com equipamentos de suporte de vida e equipe multidisciplinar. Essa equipe prestará um conjunto de atividades no domicílio, caracterizada pela atenção ao paciente com **quadros clínicos mais complexos**, em tempo parcial ou integral.

Não se trata de um benefício prolongado e, como qualquer internação, deve ser conduzida no sentido de se obter uma melhora clínica do paciente conduzindo-o aos níveis de cuidado de menor complexidade.

Assim, uma internação em Home Care não deve ser confundida com a assistência de baixa complexidade que deve ser oferecida pela família ou por cuidador a paciente dependente de cuidados básicos da vida diária.

3. AUTORIZAÇÃO PRÉVIA

No Distrito Federal

Para se obter autorização para uma Internação Domiciliar (Home Care), o Hospital onde o beneficiário está internado ou o familiar responsável pelo beneficiário deverá enviar os seguintes documentos para o e-mail homecare.prosaude@camara.leg.br

- 1) Requerimento para Solicitação de Autorização. O requerimento encontra-se no endereço eletrônico https://prosaude.camara.leg.br/o-prosaude/home_care/
- 2) Relatório médico circunstanciado descrevendo o quadro clínico e especificando as necessidades do paciente em assistência domiciliar.
- 3) Laudo de Exames que comprovem o quadro do paciente.
- 4) Termo de compromisso de atenção domiciliar. Este encontra-se no endereço eletrônico:
<https://prosaude.camara.leg.br/wp-content/uploads/2024/08/Termo-de-Compromisso-Pro-Saude.pdf>

Atenção: A soma do tamanho de todos os arquivos anexados no e-mail não deverá ultrapassar 10 MB. No assunto do e-mail deverá constar: AVALIAÇÃO DE HOME CARE – NOME DO BENEFICIÁRIO.

Ao receber a solicitação, o e-mail será respondido com um número de protocolo da solicitação.

O compromisso do Pró-Saúde é a conclusão do pedido de autorização em até 4 dias úteis, desde que todas as informações e documentos solicitados sejam encaminhados corretamente.

Caso existam pendências documentais ou sejam necessários esclarecimentos ou informações adicionais, a referida exigência será realizada em resposta ao e-mail de solicitação de autorização com prazo de atendimento de até 3 dias úteis.

Fora do Distrito Federal

Fora do Distrito Federal, esta cobertura se dá por meio de rede credenciado do Saúde Caixa e a autorização deverá ser requerida por meio do formulário FALE CONOSCO do SAUDE CAIXA:

<https://centralsaudecaixa.com.br/fale-conosco/>

4. CRITÉRIOS PARA AUTORIZAÇÃO DE HOME CARE (INTERNAÇÃO DOMICILIAR)

Como critério de elegibilidade para o deferimento do benefício, assim como de avaliação da complexidade de assistência a ser oferecida, a resolução nº 01 de 2017 do Conselho Diretor do Pró-Saúde define que auditoria do Programa utilizará as tabelas NEAD e ABEMID:

A tabela ABEMID e o Escore NEAD são escalas desenvolvidas pela Associação Brasileira de Empresas de Medicina Domiciliar e o Núcleo Nacional das Empresas de Assistência Domiciliar que, baseados em critérios objetivos e técnicos, estabelecem uma pontuação que determina a necessidade ou não de internação domiciliar e o grau de complexidade da assistência.

Ao realizar a avaliação do paciente utilizando-se das tabelas NEAD e ABEMID, a auditoria irá concluir pela classificação do grau de complexidade do quadro clínico do paciente em baixa, média e alta complexidade.

Além do quadro clínico será efetuada uma avaliação social da família com o objetivo de determinar a existência de pessoa que se responsabilize pelos cuidados gerais do paciente bem como a adequação do domicílio e fatores imprescindíveis para a instalação deste tipo de assistência.

A autorização será concedida pelo prazo máximo 12 meses, cabendo prorrogação mediante reavaliação.

A Autorização de internação domiciliar poderá ser autorizada já com um planejamento de desmame do Home Care. Desmame é o nome dado à redução gradual da estrutura disponibilizada para a assistência domiciliar, de acordo com a evolução do plano terapêutico previamente acordado, até a alta.

Visando à orientação para implantação de Home Care e à preparação para o desmame da internação domiciliar, a família do beneficiário internado em regime domiciliar é acompanhada por assistentes sociais do Pró-Saúde que fornecem as informações necessárias ao perfeito entendimento do processo, minimizando os conflitos com equipe multidisciplinar prestadora do serviço e com o Pró-Saúde.

O Pró-Saúde não possui cobertura para cuidador (Artigo 4 da Resolução nº 01 de 2017 do Conselho Diretor do Pró-Saúde).

Caso o paciente não se enquadre em nenhuma das complexidades que exijam uma internação domiciliar (Home Care), poderão ser autorizados procedimentos domiciliares que devam ocorrer de forma programada e continuada configurando a segunda modalidade de serviços domiciliares: **A Assistência Domiciliar**

5. ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

A Assistência Domiciliar é o conjunto de atividades compreendidas pelo atendimento básico de saúde, com a realização de procedimentos que não exigem internação domiciliar, mas que devem ocorrer de forma programada e continuada.

Nessa modalidade estão previstas as seguintes assistências:

- Fisioterapia domiciliar
- Fonoterapia domiciliar
- Psicoterapia domiciliar
- Terapia ocupacional domiciliar
- Curativos em domicílio
- Administração de Medicação Parenteral e Hidratação Venosa em domicílio
- Consultas Médicas em domicílio
- Consultas de enfermagem em domicílio
- Consultas de Nutrição em domicílio

O Pró-Saúde não possui cobertura para:

- Despesas com cuidador
- Custeio de equipamentos hospitalares fora do regime de internação domiciliar (Home Care)
- Qualquer terapia em domicílio não relacionada nas assistências previstas.

Esta modalidade é concedida mediante Autorização Prévia, que poderá ocorrer da seguinte forma:

- 1) Quando solicitado internação domiciliar - Home Care (fluxo de autorização por e-mail), mas o paciente não se enquadrar em nenhuma das complexidades de exijam uma internação domiciliar. Nestes casos, a própria auditoria do Pró-Saúde concluirá sua análise da solicitação pela autorização de procedimento pontuais avulsos (Terapias, curativos ou administração de medicamentos)
- 2) Quando o Beneficiário ou responsável procurar diretamente os prestadores credenciados buscando autorização para procedimentos avulsos em domicílio. Neste caso, a própria empresa credenciada solicitará autorização para o procedimento.

6. PRORROGAÇÕES

No caso da internação domiciliar (Home Care), a solicitação de prorrogação deve ocorrer com antecedência mínima de 10 dias da data fim do período autorizado.

Ao contrário da solicitação de autorização inicial da internação domiciliar que é solicitada por e-mail, as prorrogações poderão ser solicitadas diretamente pelo prestador credenciado que já está prestando o serviço, utilizando o sistema AUTORIZADOR WEB, conforme informações do manual do prestador disponível no endereço eletrônico <https://prosaude.camara.leg.br/credenciados/manuais/>

No caso reinternação hospitalar, o fluxo de solicitação deverá ser feito como se fosse uma internação inicial, já que se trata de uma nova condição clínica do paciente e, portanto, a solicitação deverá ser feita pelo Hospital ou pelo Familiar e enviada por e-mail, conforme já descrito neste manual.

7. REMOÇÕES

As remoções exigem autorização prévia e estas deverão ser solicitadas diretamente pelo prestador credenciado que está prestando o serviço de Home Care, utilizando o sistema AUTORIZADOR WEB, conforme informações do manual do prestador disponível no endereço eletrônico <https://prosaude.camara.leg.br/credenciados/manuais/>

As remoções de urgência deverão ser solicitadas no sistema AUTORIZADOR WEB em até 48 horas da ocorrência e devidamente justificadas por relatório médico.

A remoção para implantação de Home Care será autorizada juntamente com as diárias autorizadas.

8. REMUNERAÇÃO - PACOTES DE DIÁRIA GLOBAL DE HOME CARE

O Pró-Saúde usa um modelo de remuneração baseado em uma proposta de diária global, centrada na inclusão de todos os serviços e procedimentos constantes no escopo de um atendimento domiciliar evitando pontuar exceções que possam comprometer o princípio previsibilidade das despesas. Para o prestador, há ganhos no sentido de minimizarmos ao máximo as tratativas relacionadas às glosas, bem como reduz os custos operacionais relacionados ao processo de autorização e faturamento.

Não estão inclusos nas diárias globais os medicamentos injetáveis ou orais, com valor unitário (dose) acima de R\$ 300,00 de acordo com o referencial da tabela Brasíndice (PMC ou PF + 38,24%) , assim como Curativos a vácuo; Diálise peritoneal, Exames Laboratoriais e SADT, Hemodiálise, Hemoterapia e hemoterápicos, Remoção do Hospital para residência/moradia para implantação ou reimplantação do paciente, Remoção da residência para hospital decorrente de atendimento realizado por APH e Remoções eletivas para realização de consultas, procedimentos ou exames.

Todos os demais serviços, equipamentos, dietas, medicamentos, materiais, honorários e terapias que fazem parte do escopo de uma internação domiciliar estão inclusos nas diárias globais, cujos pacotes estão divididos por complexidade (baixa, média, alta e alta com ventilação mecânica).

Eventuais itens não constantes na diária, como medicamentos de alto custo prescritas pelo médico assistente, exigem autorização prévia e deverão ser solicitadas por meio de GUIA DE COMPLEMENTO DE INTERNAÇÃO utilizando o sistema AUTORIZADOR WEB, conforme informações do manual do prestador disponível no endereço eletrônico:

<https://prosaude.camara.leg.br/credenciados/manuais/>

Não haverá cobertura para produtos de uso pessoal e de higiene, cosméticos e fraldas; medicamentos de uso contínuo e materiais que o beneficiário já utilizava

antes da internação hospitalar; cama elétrica, elevador de transferência e colchão pneumático;

As consultas/ sessões com fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, psicologia e serviço social deverão ser prestados mediante plano de tratamento proposto pelo médico assistente e/ou pela Auditoria do Pró-Saúde. As sessões e consultas terão duração mínima de 30 minutos e máxima de 50 minutos. As sessões de fisioterapia compreendem as sessões de fisioterapia motora e respiratória.

9. FATURAMENTO.

As informações sobre o faturamento e pagamento constam no MANUAL DE FATURAMENTO disponível no endereço:

<https://prosaude.camara.leg.br/credenciados/manuais/>

10. INFORMAÇÕES SOBRE AUDITORIA

Os procedimentos e critérios empregados na auditoria dos serviços de Home Care visam garantir a qualidade e segurança do atendimento domiciliar oferecido aos pacientes. Em um cenário onde há uma crescente preferência pela assistência em casa, é fundamental assegurar um controle rigoroso para manter os padrões de cuidado e atender plenamente às necessidades dos pacientes.

Um dos aspectos cruciais da auditoria é sua capacidade de identificar e corrigir falhas nos processos, garantindo um cuidado seguro e eficaz. Além disso, promove a conformidade com as melhores práticas e procedimentos estabelecidos, prevenindo erros que possam comprometer a saúde dos pacientes.

A auditoria não apenas promove a eficácia no atendimento, mas também ajuda a identificar áreas de melhoria, como revisão de protocolos e adoção de

tecnologias inovadoras, visando aprimorar a experiência do paciente e facilitar o trabalho dos profissionais de saúde.

Outro ponto crucial é a garantia de que o atendimento seja centrado no paciente, respeitando suas necessidades e preferências. A auditoria é essencial para avaliar se os serviços estão alinhados com essa abordagem, assegurando cuidados personalizados que respeitem a dignidade e autonomia do paciente.

Além disso, a auditoria é fundamental para garantir a conformidade com normas e regulamentos, evitando problemas legais e aumentando a confiança dos pacientes e suas famílias.

Por fim, a auditoria em Home Care contribui para a melhoria contínua dos serviços, orientando programas de treinamento e capacitação para os profissionais de saúde, e deve ser vista como um processo colaborativo, envolvendo toda a equipe e os pacientes para uma avaliação abrangente e precisa dos serviços prestados. Assim, ao seguir os processos e critérios estabelecidos neste manual, as organizações de saúde podem garantir um serviço de alta qualidade, seguro e centrado no paciente, em conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis.

11. ESTRUTURA DO HOME CARE

O Home Care, uma modalidade de cuidados de saúde prestados no domicílio do paciente, oferece uma alternativa valiosa à hospitalização, permitindo que os indivíduos recebam atenção médica e suporte em um ambiente familiar e acolhedor. Esta abordagem não só contribui para a recuperação física, mas também promove o bem-estar geral do paciente. As equipes de Home Care são compostas por diversos profissionais de saúde, trabalhando em conjunto para fornecer um cuidado abrangente e personalizado.

Os profissionais envolvidos incluem médicos para diagnóstico e tratamento, enfermeiros para monitoramento e administração de tratamentos,

fisioterapeutas para reabilitação física, assistentes sociais para apoio em questões práticas e psicólogos, cujo papel desempenha uma importância particular.

O psicólogo desempenha múltiplos papéis cruciais no contexto do Home Care. Realizando avaliações abrangentes da saúde mental dos pacientes, eles identificam e tratam questões como depressão, ansiedade e estresse, que podem ser agravadas pela condição de saúde física. Além de intervenções terapêuticas diretas, os psicólogos também oferecem suporte emocional às famílias, ajudando-as a lidar com as dificuldades emocionais e práticas associadas ao cuidado de um ente querido doente em casa.

Promover o bem-estar psicológico é uma área fundamental de atuação dos psicólogos no Home Care. Eles incentivam a autonomia e a participação em atividades diárias, utilizando técnicas motivacionais e de fortalecimento da autoestima para manter uma atitude positiva e esperançosa em relação à recuperação do paciente.

Essa abordagem integrada, onde cada profissional contribui com sua expertise, assegura que o cuidado domiciliar não apenas aborde as necessidades físicas do paciente, mas também leve em consideração todos os aspectos de sua saúde e bem-estar, garantindo um atendimento holístico e centrado no paciente.

12. PLANEJAMENTO DA AUDITORIA

O planejamento da auditoria em Home Care é uma etapa fundamental para assegurar que os serviços prestados atendam aos mais altos padrões de qualidade e segurança. O primeiro passo nesse processo é definir claramente os objetivos da auditoria. Os principais objetivos são avaliar a qualidade do atendimento oferecido aos pacientes, verificar a conformidade dos serviços com as normas e regulamentações aplicáveis, e medir o nível de satisfação dos pacientes e suas famílias com os cuidados recebidos.

Para avaliar a qualidade do atendimento, a auditoria se concentrará em vários aspectos do cuidado prestado. Isso inclui a eficácia dos tratamentos administrados, a adequação dos planos de cuidado individualizados e a competência dos profissionais de saúde envolvidos. A auditoria examinará se os cuidados são seguros, eficazes e centrados no paciente, garantindo que todos os procedimentos sigam os padrões estabelecidos e que os pacientes recebam o melhor atendimento possível em suas casas.

A conformidade com as normas é outro critério essencial na auditoria de Home Care. As equipes de auditoria revisarão se os serviços estão de acordo com as leis e regulamentações vigentes, incluindo requisitos de licenciamento, normas sanitárias e diretrizes profissionais específicas para cuidados domiciliares. Além disso, serão avaliados os protocolos internos da organização, verificando se estão alinhados com as melhores práticas do setor e se são seguidos rigorosamente pelos profissionais de saúde.

A satisfação do paciente é um indicador crítico da qualidade dos serviços de Home Care. Para avaliar este aspecto, a auditoria utilizará diversas ferramentas, como entrevistas com pacientes e familiares, questionários de satisfação e análise de feedbacks recebidos. Esta avaliação ajuda a identificar áreas que necessitam de melhorias e a garantir que os serviços prestados estejam atendendo às expectativas e necessidades dos pacientes de maneira eficaz e empática.

Os critérios de avaliação utilizados na auditoria serão baseados em normas regulamentares estabelecidas por órgãos competentes, protocolos internos da organização e melhores práticas reconhecidas no campo da saúde domiciliar. Esses critérios servirão como benchmarks para medir a qualidade e a conformidade dos serviços, proporcionando uma base objetiva para a avaliação.

As equipes de auditoria serão compostas por profissionais de saúde com conhecimento especializado em auditoria e normas de Home Care. Esses profissionais devem ter experiência em avaliações de qualidade, segurança do

paciente e conformidade regulatória. A composição da equipe pode incluir médicos, enfermeiros, psicólogos e outros especialistas relevantes, que juntos trazem uma visão abrangente e multifacetada do serviço auditado.

Durante a auditoria, a equipe seguirá um planejamento detalhado, que inclui a revisão de documentos e registros, observação direta dos cuidados prestados, entrevistas com pacientes, familiares e profissionais de saúde, e a análise de dados quantitativos e qualitativos. A preparação minuciosa e a execução sistemática da auditoria são essenciais para garantir que todos os aspectos relevantes do serviço de Home Care sejam avaliados de forma justa e completa.

Ao final do processo, a equipe de auditoria elaborará um relatório detalhado com os achados, destacando as áreas de excelência e identificando os pontos que necessitam de melhorias. Este relatório será compartilhado com a administração da organização de Home Care, juntamente com recomendações práticas para a implementação de ações corretivas e preventivas.

O planejamento da auditoria em Home Care é uma etapa crucial que envolve a definição de objetivos claros, a utilização de critérios de avaliação robustos baseados em normas e melhores práticas, e a formação de equipes de auditoria qualificadas. Esse processo visa garantir a qualidade e a segurança dos cuidados prestados, a conformidade com as regulamentações, e a satisfação dos pacientes, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de Home Care.

13. PROCEDIMENTOS DA AUDITORIA

Os procedimentos de auditoria em Home Care são essenciais para garantir que os serviços prestados atendam aos mais altos padrões de qualidade e segurança. Aqui estão os passos detalhados para cada fase da auditoria:

Preparação:

Antes de iniciar a auditoria, é crucial realizar uma preparação metódica para garantir que todos os aspectos relevantes sejam considerados. Os principais procedimentos incluem:

Coleta de Documentos Relevantes:

Revisão dos planos de cuidado individuais de cada paciente para avaliar a adequação e eficácia dos tratamentos.

Análise dos registros de atendimento para verificar a consistência e precisão das informações registradas.

Exame dos relatórios de incidentes para identificar padrões de ocorrências adversas e avaliar a resposta da equipe a esses eventos.

Visitas Domiciliares:

As visitas domiciliares são uma parte crucial da auditoria, permitindo uma avaliação direta dos cuidados prestados e das condições de vida dos pacientes.

Os procedimentos incluem:

Observação Direta do Atendimento:

Observação dos profissionais de saúde durante a prestação de cuidados para avaliar a competência e o profissionalismo.

Verificação do cumprimento dos protocolos de segurança e higiene, incluindo a utilização adequada de equipamentos de proteção individual.

Entrevistas com Pacientes e Familiares:

Entrevistas individuais com os pacientes para avaliar sua percepção da qualidade dos cuidados recebidos e identificar possíveis preocupações ou áreas de melhoria.

Entrevistas com familiares para entender o papel deles no apoio ao paciente e para coletar feedback sobre a experiência geral com os serviços de Home Care.

Verificação das Condições do Ambiente:

Avaliação das condições de higiene e segurança do ambiente domiciliar para garantir que seja adequado para a prestação de cuidados.

Verificação da acessibilidade das instalações e equipamentos para garantir que atendam às necessidades do paciente.

Entrevistas com a Equipe:

As entrevistas com a equipe são uma oportunidade para avaliar a competência, a formação e a satisfação dos profissionais de saúde envolvidos na prestação de cuidados. Os procedimentos incluem:

Avaliação da Competência:

Entrevistas individuais com os profissionais de saúde para avaliar suas habilidades técnicas e clínicas, bem como sua capacidade de lidar com situações desafiadoras.

Revisão dos registros de treinamento e certificações para garantir que a equipe esteja devidamente qualificada para realizar suas funções.

Avaliação da Formação:

Discussões em grupo para identificar necessidades de treinamento e desenvolvimento da equipe.

Avaliação da adesão aos protocolos internos da organização e às melhores práticas do setor.

Avaliação da Satisfação da Equipe:

Coleta de feedback anonimamente para garantir a honestidade das respostas.

Identificação de fatores que contribuem para a satisfação e o engajamento da equipe, bem como áreas de preocupação que precisam ser abordadas.

14. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A avaliação da qualidade do atendimento em Home Care é fundamental para garantir que os pacientes recebam cuidados seguros, eficazes e satisfatórios. Abaixo estão os detalhes sobre como cada aspecto da qualidade do atendimento é avaliado:

Segurança do Paciente:

Protocolos de Prevenção de Quedas:

Revisão dos protocolos de segurança para identificar medidas preventivas de quedas, como avaliação de risco, modificação do ambiente e uso adequado de dispositivos de assistência.

Verificação da implementação efetiva desses protocolos durante as visitas domiciliares, incluindo a observação de práticas seguras por parte da equipe de saúde.

Controle de Infecções:

Avaliação da conformidade com as diretrizes de controle de infecções, incluindo a higienização adequada das mãos, a utilização de equipamentos de proteção individual e a limpeza e desinfecção adequadas dos equipamentos e superfícies.

Verificação da adesão aos protocolos de isolamento em casos de infecções transmissíveis, garantindo a proteção dos pacientes e da equipe.

Administração Segura de Medicamentos:

Revisão dos procedimentos de administração de medicamentos, incluindo a verificação de prescrições médicas, a preparação correta das doses e a documentação precisa da administração.

Avaliação da identificação e prevenção de erros de medicação, incluindo a comunicação eficaz entre os membros da equipe de saúde e a educação do paciente sobre o uso adequado dos medicamentos.

Efetividade do Cuidado:

Avaliação dos Resultados Clínicos:

Análise dos resultados clínicos dos pacientes, incluindo medidas de saúde física e mental, para avaliar a eficácia dos tratamentos e intervenções.

Monitoramento contínuo dos indicadores de saúde, como pressão arterial, níveis de glicose no sangue e estado emocional, para detectar tendências e ajustar os planos de tratamento conforme necessário.

Aderência aos Planos de Tratamento:

Verificação da implementação dos planos de cuidado individualizados, incluindo a realização de avaliações regulares e a atualização dos planos com base na evolução da condição do paciente.

Identificação de possíveis barreiras à adesão ao tratamento, como dificuldades de acesso a medicamentos ou falta de compreensão das instruções, e implementação de estratégias para superá-las.

Monitoramento Contínuo:

Implementação de sistemas de monitoramento contínuo para acompanhar o progresso dos pacientes e identificar precocemente quaisquer problemas ou complicações.

Comunicação regular entre a equipe de saúde, o paciente e sua família para garantir uma abordagem colaborativa no manejo da saúde e no ajuste dos planos de tratamento.

Satisfação do Paciente e da Família:

Questionários de Satisfação:

Distribuição de questionários padronizados para medir a satisfação dos pacientes e familiares com os serviços de Home Care, abordando aspectos como comunicação, competência da equipe, conforto do ambiente domiciliar e acesso aos cuidados.

Análise dos resultados dos questionários para identificar áreas de excelência e oportunidades de melhoria.

Entrevistas:

Realização de entrevistas individuais com pacientes e familiares para obter feedback detalhado sobre sua experiência com os serviços de Home Care, incluindo pontos fortes e áreas que precisam ser aprimoradas.

Utilização de perguntas abertas para permitir que os pacientes e familiares expressem livremente suas opiniões e preocupações.

Feedback Contínuo:

Estabelecimento de um canal de comunicação aberto e contínuo para receber feedback dos pacientes e familiares, seja por telefone, e-mail ou pessoalmente.

Implementação de um sistema para registrar e responder prontamente ao feedback recebido, demonstrando o compromisso da equipe de saúde em melhorar constantemente a qualidade do atendimento.

15. CONFORMIDADE COM NORMAS E REGULAMENTOS

A conformidade com normas e regulamentos é uma parte essencial da prestação de serviços de Home Care. Isso garante que os cuidados domiciliares sejam fornecidos de acordo com os padrões legais e profissionais estabelecidos, promovendo a segurança e o bem-estar dos pacientes. No que diz respeito às normas regulamentares, é fundamental cumprir a legislação aplicável relacionada à saúde e aos serviços domiciliares. Isso inclui leis que regem a prática médica, enfermagem e outras profissões de saúde, bem como regulamentações específicas para serviços domiciliares, como licenciamento e registro.

Além da legislação, a conformidade com as regulamentações sanitárias é crucial para garantir a segurança dos pacientes e a qualidade dos serviços. Isso envolve a adesão a padrões e diretrizes relacionados à higiene, esterilização, controle de infecções e segurança do ambiente domiciliar. É importante garantir que todas as práticas e procedimentos adotados durante a prestação de cuidados estejam em conformidade com esses regulamentos, visando prevenir riscos à saúde dos pacientes e promover um ambiente seguro.

Outro aspecto importante da conformidade é a adesão às diretrizes profissionais estabelecidas para os profissionais de saúde envolvidos na prestação de cuidados domiciliares. Isso inclui seguir os códigos de ética e conduta profissional, manter a competência através da educação continuada e praticar dentro dos limites de suas habilidades e formação. Os profissionais de saúde devem estar cientes das responsabilidades legais e éticas associadas ao trabalho em Home Care e agir de acordo com esses princípios em todas as interações com os pacientes.

Além das normas regulamentares, é importante que as organizações de Home Care tenham protocolos internos claros e eficazes para guiar as práticas e procedimentos operacionais diários. Isso inclui a definição de procedimentos operacionais padrão para atividades como administração de medicamentos, manuseio de equipamentos médicos, documentação de cuidados e comunicação entre a equipe de saúde. Ao seguir esses protocolos internos, as organizações podem garantir consistência e qualidade na prestação de serviços, minimizando o risco de erros e melhorando a eficiência operacional.

A adesão às melhores práticas do setor também é essencial para garantir a qualidade e a segurança dos serviços de Home Care. Isso envolve acompanhar as últimas pesquisas e desenvolvimentos no campo da saúde domiciliar, adotando abordagens baseadas em evidências e inovações que melhorem a eficácia e a eficiência dos cuidados. Ao incorporar as melhores práticas do setor em suas operações, as organizações de Home Care podem garantir que estejam oferecendo os mais altos padrões de atendimento aos seus pacientes.

A conformidade com normas e regulamentos é fundamental para garantir a qualidade, segurança e legalidade dos serviços de Home Care. Isso requer o cumprimento da legislação aplicável, regulamentações sanitárias e diretrizes profissionais, bem como o desenvolvimento e implementação de protocolos internos e a adoção de melhores práticas do setor. Ao garantir a conformidade em todas essas áreas, as organizações de Home Care podem fornecer cuidados

de alta qualidade que atendam às necessidades e expectativas dos pacientes, promovendo o bem-estar e a satisfação geral.

16. MELHORIA CONTÍNUA

A busca pela melhoria contínua é um princípio fundamental na prestação de serviços de Home Care, visando sempre aprimorar a qualidade e eficácia do atendimento oferecido aos pacientes. Para garantir essa evolução constante, são adotadas várias estratégias:

A reavaliação periódica é essencial para monitorar a qualidade dos serviços ao longo do tempo. Isso envolve o planejamento de auditorias regulares, que permitem identificar áreas de melhoria e garantir a conformidade contínua com as normas e regulamentos. Ao realizar essas auditorias de forma consistente, a equipe pode identificar tendências, detectar problemas recorrentes e implementar medidas corretivas de maneira oportuna.

O treinamento e desenvolvimento contínuo da equipe são fundamentais para manter a excelência no atendimento. Isso inclui a capacitação em novas práticas, atualizações normativas e desenvolvimento de habilidades específicas. Ao investir na formação dos profissionais de saúde, a organização pode garantir que eles estejam atualizados com as últimas evidências e melhores práticas, proporcionando assim um cuidado de qualidade e alinhado com as necessidades dos pacientes.

A inovação e adaptação são aspectos-chave para acompanhar as mudanças no cenário da saúde e garantir a eficiência e qualidade dos serviços de Home Care. Isso envolve a incorporação de novas tecnologias e métodos que possam melhorar os processos de atendimento, otimizar a comunicação entre a equipe e os pacientes, e aumentar a segurança e precisão dos cuidados prestados. Ao adotar uma mentalidade de inovação e estar aberto a novas abordagens, a organização pode permanecer na vanguarda da prestação de serviços de saúde domiciliar.

A melhoria contínua em Home Care é alcançada através da reavaliação periódica, treinamento e desenvolvimento contínuo da equipe, e inovação e adaptação às mudanças no ambiente de saúde. Ao implementar essas estratégias de forma consistente, as organizações de Home Care podem garantir que estejam oferecendo serviços de alta qualidade que atendam às necessidades e expectativas em constante evolução dos pacientes e suas famílias.

17. CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

As considerações éticas desempenham um papel fundamental na prestação de serviços de Home Care, garantindo que os pacientes sejam tratados com dignidade, respeito e consideração em todos os aspectos de seu atendimento. Três princípios éticos essenciais nesse contexto são:

A confidencialidade é um aspecto central da relação entre o profissional de saúde e o paciente. Isso envolve a proteção da privacidade do paciente e das informações de saúde, garantindo que qualquer informação pessoal ou médica seja mantida em sigilo e acessada apenas por aqueles que têm permissão legal para fazê-lo. Respeitar a confidencialidade do paciente é fundamental para construir e manter a confiança na relação terapêutica e garantir o respeito aos direitos do paciente.

O consentimento informado é outro princípio ético essencial em Home Care. Isso implica garantir que o paciente e sua família compreendam completamente os procedimentos, tratamentos e intervenções propostos, incluindo os potenciais riscos, benefícios e alternativas disponíveis. O consentimento informado é obtido de maneira voluntária, sem coerção ou pressão, e baseia-se na capacidade do paciente de tomar decisões informadas sobre sua própria saúde. Respeitar o direito do paciente ao consentimento informado é fundamental para promover sua autonomia e dignidade.

O respeito e a dignidade são valores fundamentais que devem guiar todas as interações com os pacientes em Home Care. Isso inclui tratar todos os pacientes com respeito, cortesia e empatia, independentemente de sua condição de saúde, idade, gênero, raça, religião ou orientação sexual. Os profissionais de saúde devem reconhecer e valorizar a individualidade e a diversidade de cada paciente, garantindo que suas necessidades físicas, emocionais e espirituais sejam atendidas de maneira sensível e compassiva. Respeitar a dignidade de cada paciente é essencial para promover uma cultura de cuidado centrado no paciente e para garantir que todos recebam tratamento justo e equitativo.

As considerações éticas, como confidencialidade, consentimento informado, respeito e dignidade, são fundamentais para garantir que os pacientes recebam cuidados de qualidade e sejam tratados com respeito, compaixão e justiça em Home Care. Ao aderir a esses princípios éticos, os profissionais de saúde podem promover o bem-estar e a segurança dos pacientes e construir relacionamentos terapêuticos baseados na confiança, respeito mútuo e colaboração.

Etapas de auditoria em Atenção Domiciliar

a) Elegibilidade:

Etapa inicial do processo, em que são identificados os critérios para determinar se um paciente é inadequado para a atenção domiciliar. Isso pode incluir condições clínicas específicas, falta de suporte domiciliar adequado ou outros fatores que inviabilizem a prestação dos serviços em casa.

b) Critérios de Inelegibilidade:

Conjunto de critérios para determinar a inelegibilidade de um paciente para a atenção domiciliar. Esses critérios podem variar dependendo da gravidade da condição médica, da necessidade de equipamentos especializados ou da ausência de suporte familiar.

c) Desospitalização:

Processo de transição do paciente do ambiente hospitalar para o domiciliar. Isso envolve a coordenação entre a equipe médica, o paciente e seus familiares para garantir uma transição segura e eficaz, incluindo a revisão das necessidades de cuidados, a preparação do ambiente domiciliar e o planejamento dos cuidados pós-alta.

d) Implantação:

Fase em que os serviços de atenção domiciliar são efetivamente implementados para o paciente. Isso inclui a designação de profissionais de saúde adequados, a configuração de cronogramas de visitas domiciliares, o fornecimento de equipamentos médicos necessários e a orientação do paciente e da família sobre o plano de cuidados.

e) Atribuição – Auditoria e Equipe Administrativa:

Designação de responsabilidades para a auditoria e a equipe administrativa durante o processo de captação e implantação. Isso pode envolver a revisão dos critérios de elegibilidade, a análise de documentos relevantes, a coordenação das atividades operacionais e a garantia da conformidade com os regulamentos e políticas internas da empresa.

f) Cronograma de Prorrogação:

Estabelecimento de um cronograma para avaliar e autorizar prorrogações dos serviços de atenção domiciliar, se necessário. Isso envolve a definição de prazos para revisão, análise e decisão sobre as solicitações de prorrogação, garantindo uma continuidade adequada do cuidado.

g) Solicitações de Aditivos:

Procedimentos para solicitar mudanças ou aditivos nos serviços de atenção domiciliar após sua implantação. Isso pode incluir a solicitação de serviços

adicionais, a modificação do plano de cuidados existente ou a extensão do período de atendimento, sujeito à revisão e aprovação pela equipe de auditoria

Indicadores Assistenciais

- **Taxa de Reinternação Hospitalar:** Indica a proporção de pacientes que necessitaram de readmissão hospitalar após o atendimento domiciliar. Uma baixa taxa sugere eficácia no cuidado domiciliar e prevenção de complicações que exigem internações adicionais.
- **Taxa de Complicações Evitáveis:** Mede a ocorrência de complicações que poderiam ter sido prevenidas com um cuidado adequado em casa. Uma redução nesse indicador demonstra a qualidade do cuidado domiciliar e sua capacidade de evitar problemas de saúde adicionais.
- **Taxa de Satisfação do Paciente:** Avalia o nível de satisfação dos pacientes e seus familiares com os serviços de atenção domiciliar. Uma alta taxa de satisfação reflete a qualidade do atendimento prestado e a adequação das práticas clínicas e de suporte.
- **Tempo Médio de Resolução de Problemas:** Mensura o tempo necessário para resolver problemas ou questões relacionadas ao cuidado domiciliar, desde a identificação até a resolução completa. Um tempo mais curto indica eficiência na gestão de problemas e na resposta às necessidades dos pacientes.

- **Taxa de Adesão ao Plano de Cuidados:** Reflete a proporção de pacientes que aderem ao plano de cuidados estabelecido pela equipe de atenção domiciliar. Uma alta taxa sugere uma boa comunicação entre a equipe de saúde e os pacientes, bem como uma compreensão e aceitação adequadas do plano de tratamento.
- **Taxa de Cumprimento de Visitas Programadas:** Indica a proporção de visitas domiciliares realizadas dentro do cronograma planejado. Um alto índice de cumprimento demonstra a capacidade da equipe de manter uma agenda organizada e garantir uma cobertura consistente de cuidados aos pacientes.
- **Taxa de Seguimento de Recomendações:** Avalia a proporção de pacientes que seguem as recomendações médicas e de estilo de vida fornecidas pela equipe de atenção domiciliar. Uma alta taxa reflete a eficácia da educação e orientação prestadas aos pacientes, contribuindo para melhores resultados de saúde.

Esses indicadores assistenciais são essenciais para avaliar a qualidade e eficácia dos serviços de atenção domiciliar, permitindo a identificação de áreas de melhoria e a garantia de um cuidado centrado no paciente e de alta qualidade.

Roteiro Operacional

Ator: Hospital ou Família do beneficiário

- 1) Hospital onde o beneficiário está internado ou familiar do beneficiário registra solicitação de autorização enviando os seguintes documentos para o e-mail: homecare.prosaude@camara.leg.br
 - Requerimento para Solicitação de Autorização com as informações sobre local de internação, contato, etc.
 - Relatório médico circunstanciado descrevendo o quadro clínico e especificando as necessidades do paciente em assistência domiciliar.
 - Laudo de Exames de comprovem o quadro do paciente.

Ator: Câmara dos Deputados (Pró-Saúde) – Equipe Valéria

- 2) Recepciona o e-mail de solicitação e faz triagem inicial para verificar se os documentos mínimos foram entregues.

Documentação Incompleta:

- Responde o e-mail solicitando documentos ausentes.

Documentação completa:

- Responde o e-mail com o número de um protocolo e prazo máximo para retorno (4 dias úteis).
- Registra em uma planilha de controle contendo 6 colunas, sendo o número do protocolo, data de recebimento, nome do Beneficiário, data prevista para retorno (4 dias úteis), nome da empresa indicada para prestar o serviço, data de repasse assistente social/enfermagem (implantação). **Essa planilha deverá ser compartilhada com a Central de Atendimento.**

3) Registra uma guia no sistema AUTORIZADOR WEB.

Orientações para a inclusão da Guia:

Guia - Solicitação de Internação

E-mail de contato: Registrar o e-mail de autorização do prestador

Nº da Guia no Prestador: Repetir o mesmo número do Protocolo utilizado no e-mail.

Prestador: Consultar Maurício que indicará a empresa a ser vinculada. Maurício deverá organizar em planilha a distribuição das solicitações por empresa.

Tipo de Internação: Clínica

Regime de Internação: Domiciliar

Campo Indicação Clínica: Informar que se trata de avaliação de Home Care

Incluir o Evento: 88010016-Avaliação de Internação Domiciliar (Home Care).

Anexar os documentos:

Requerimento

Relatórios Médicos

Laudos de Exames

As informações repassadas pelo solicitante sobre o local de internação e contato dos familiares serão registradas no “campo observação” da GUIA.

Ator: Benner – Equipe Raquel

- 4) Recebe a guia na fila e inicia avaliação que deve obrigatoriamente ser realizada de forma presencial pela equipe BENNER.

A Benner tem o prazo contratual (SLA) de 48 horas para concluir a avaliação da solicitação. Não há cotação de preços, pois a Câmara dos Deputados trabalha com Diárias Globais.

Para os casos de solicitação de autorização em que as informações do relatório são suficientes para o indeferimento de uma internação domiciliar, a visita poderá ser dispensada.

A avaliação deverá ser criteriosa tendo como padrão os parâmetros das tabelas NEAD e ABEMID – preenchimento completo, com letra legível de todos os campos do formulário, sem rasura, datado e assinado.

- 5) Emitir laudo técnico avaliando se o paciente alcança pontuação para alguma das complexidades de internação domiciliar. O Laudo deverá indicar, além do nível de complexidade, quais as necessidades terapêuticas (Terapias, Procedimentos, Dietas, Medicamentos, Oxigenoterapia, Ventilação Mecânica).
- 6) Ajustar a guia de autorização de acordo com o pacote AUTORIZADO, juntamente com o código de REMOÇÃO, caso seja uma implantação.

CÓDIGOS	PACOTES
92500017	Diária global de internação domiciliar - alta complexidade 24 horas
92500016	Diária global de internação domiciliar - média complexidade 12 horas
92500015	Diária global de internação domiciliar - baixa complexidade 06 horas
92500018	Diária global de internação domiciliar - alta complexidade com ventilação mecânica 24 horas

+

92500021	Remoção simples sem médico, por percurso
92500022	Remoção simples com médico, por percurso
92500023	Remoção em ambulância UTI com médico, por percurso

Como regra, o prazo máximo da autorização deverá ser de 03 meses, ou seja, poderá ser autorizado aprox. 90 diárias, de acordo com o plano de tratamento previsto. Quando a auditoria avaliar que o quadro do paciente é irreversível ou a complexidade do quadro permita uma internação mais prolongada, a autorização poderá ser concedida em até 12 meses.

- 7) Anexar os formulários NEAD e ABEMID e o laudo técnico na guia de solicitação.

Caso o paciente não se enquadra em nenhuma complexidade de exija uma internação domiciliar (Home Care), mas a auditoria entender que devem ser autorizados procedimentos domiciliares que devam ocorrer de forma programada e continuada, a guia de internação deverá ser **NEGADA** e deverá ser criada uma nova guia SADT conforme os códigos e quantidades autorizadas (Terapias, Curativos ou Administração de Medicação)

CÓDIGO			
92500019	Pacote de Curativo (pequena, média ou de alta complexidade) – por uso - R\$ 100,00		
Inclui todos os serviços, materiais e medicamentos necessários à conclusão do procedimento			
92500020	Pacote de Administração de Medicação Parenteral e Hidratação Venosa – por uso R\$ 100,00		
Inclui todos os serviços e materiais necessários à conclusão do procedimento			
CÓDIGO	Terapias		
5000024-1	Fisioterapia domiciliar (Motora e Respiratória -por sessão)		R\$ 80,00
5000062-4	Fonoterapia domiciliar (por sessão)		R\$ 80,00
5004117-1	Psicoterapia domiciliar (por sessão)		R\$ 80,00
5000009-8	Terapia Ocupacional Domiciliar (por Sessão)		R\$ 80,00

- 8) A guia autorizada e/ou a guia negada deverá ser encaminhada para a fila/tarefa HOME CARE – CAMARA DOS DEPUTADOS

Ator: Câmara dos Deputados (Pró-Saúde) – Equipe Valéria

- 9) A Equipe do Pró-Saúde deverá monitorar o retorno dos pedidos de autorização e repassar as demandas para os respectivos Atores

- **Assistente Social** – Faz contato com a família para informar o resultado da análise e seguir com o protocolo de orientações.

- **Enfermagem (Maurício)** – Faz contato com a empresa prestadora do serviço para coordenar a Implantação, quando for o caso.

Renovação/Prorrogações

A empresa que está prestando o serviço deverá solicitar novo pedido de autorização, no mínimo 10 dias antes de finalizar o prazo da guia anterior.

A equipe Benner fará nova avaliação, com o mesmo protocolo de uma implantação.

No caso da renovação, a guia não será encaminhada para a fila/tarefa HOME CARE – CAMARA DOS DEPUTADOS, pois não há providências a cargo da Câmara dos Deputados.

Demais solicitações – Assistência Domiciliar.

- 1) A empresa prestadora de serviços domiciliares poderá solicitar autorização para REMOÇÕES eventuais ou Autorização para MEDICAMENTOS e MATERIAIS não previstos na diária (Alto custo). Esta solicitação deverá ser realizada por meio de uma GUIA DE COMPLEMENTO DE INTERNAÇÃO e o fluxo de autorização será o mesmo das demais guias de internação.
- 2) O Beneficiário ou responsável poderá procurar diretamente os prestadores credenciados buscando autorização para procedimentos

avulsos em domicílio. Neste caso, a própria empresa credenciada solicitará autorização para o procedimento.

Poderão ser solicitadas de forma avulsa, fora do regime de internação domiciliar, os seguintes procedimentos:

- Fisioterapia domiciliar
- Fonoterapia domiciliar
- Psicoterapia domiciliar
- Terapia ocupacional domiciliar
- Curativos em domicilio
- Administração de Medicação Parenteral e Hidratação Venosa em domicilio
- Remoção

Esta solicitação deverá ser realizada por meio de uma GUIA DE SADT e o fluxo de autorização será o mesmo das demais guias de SADT.

CÓDIGO			
92500019	Pacote de Curativo (pequena, média ou de alta complexidade) – por uso - R\$ 100,00		
Inclui todos os serviços, materiais e medicamentos necessários à conclusão do procedimento			
92500020	Pacote de Administração de Medicação Parenteral e Hidratação Venosa – por uso R\$ 100,00		
Inclui todos os serviços e materiais necessários à conclusão do procedimento			
CÓDIGO	Terapias		
5000024-1	Fisioterapia domiciliar (Motora e Respiratória -por sessão)		R\$ 80,00
5000062-4	Fonoterapia domiciliar (por sessão)		R\$ 80,00
5004117-1	Psicoterapia domiciliar (por sessão)		R\$ 80,00
5000009-8	Terapia Ocupacional Domiciliar (por Sessão)		R\$ 80,00

