



— POLÍTICA DO —
PACIENTE
—



CLÍNICA RENAL
DE RORAIMA



REFERÊNCIA NORMATIVA

Portaria nº 344/1998

Portaria nº 1.675/2018

RDC nº 63/2011

RDC nº 36/2013

RDC nº 11/2014

Manual Brasileiro de Acreditação: Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde.
Brasília – ONA, 2018/2022

ISO 9.001:2015

NR 5 da Portaria nº 3214/78

Código de Conduta do Conselho Regional de Enfermagem (COREN)

Protocolo Interno do Hospital Geral de Roraima (HGR)

Cartilha Informativa para os Pacientes Renais da Clínica Renal de Roraima - 1ª
Edição (2021)

Código de Conduta da CRR

Política de Privacidade da CRR

Política de Qualidade da CRR

CONTROLE DE REVISÃO

Nº	DATA	REVISÃO	APROVAÇÃO
1.			

1. DAS FINALIDADES

1.1. Estabelecer as diretrizes que fundamentam o atendimento adequado e seguro do paciente da Clínica Renal de Roraima (CRR), por meio dos itens normatizados nesta política.

1.2. Esta política normatiza o compromisso que a Clínica Renal de Roraima assume com a qualidade do atendimento e com a segurança do paciente durante o período de tratamento na CRR.

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1. Para efeitos desta Política, considera-se:



- a) **Terapia Renal Substitutiva (TRS):** termo utilizado para englobar os tratamentos para a insuficiência renal, que exerce as funções dos rins quando estes não conseguem mais executá-las;
- b) **hemodiálise:** procedimento por meio do qual uma máquina limpa e filtra o seu sangue, ou seja, faz parte do trabalho que o rim doente não consegue fazer. O procedimento libera o corpo dos resíduos prejudiciais à saúde, como o excesso de sal e de líquidos. Também controla a pressão arterial e ajuda o corpo a manter o equilíbrio de substâncias como sódio, potássio, ureia e creatinina;
- c) **paciente renal crônico:** paciente que passa pela perda lenta, progressiva e irreversível da função renal;
- d) **estágios da doença renal crônica:** estágios que definem o volume de sangue que o rim é capaz de filtrar por minuto, sendo 5 estágios;
- e) **acesso:** pode se referir tanto ao CDL (Cateter de Duplo Lúmen), que é acesso vascular temporário mais utilizado para hemodiálise, quanto à fístula arteriovenosa (FAV), que consiste no acesso permanente oriundo de procedimento cirúrgico que liga uma artéria e uma veia - a aplicação vai depender do acesso utilizado pelo paciente no momento do atendimento;
- f) **Unidade Externa da Renal (UER):** unidade que presta os serviços da CRR dentro do Hospital Geral de Roraima;
- g) **Hospital Geral de Roraima (HGR):** hospital de gestão estadual referência da região de Boa Vista, no qual funciona a UER;
- h) **equipe multiprofissional:** equipe de profissionais que atuam diretamente na TRS, sendo composta por um(a) médico nefrologista, um(a) enfermeiro(a), um(a) nutricionista, um(a) assistente social, um(a) psicólogo(a), um(a) fisioterapeuta e um(a) farmacêutico(a);
- i) **Núcleo de Acolhimento ao Paciente (NAP):** instância do serviço de saúde criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente;
- j) **segurança do paciente:** conjunto de ações voltadas à proteção do paciente contra riscos, incidentes que resultem em danos à saúde e danos desnecessários durante a atenção prestada durante o tratamento;
- k) **Responsável Técnico (R.T.):** profissional de nível superior legalmente habilitado, que assume perante a vigilância sanitária a responsabilidade técnica pelo serviço de saúde, conforme legislação vigente;
- l) **Sistema Nephrosys:** sistema de gestão clínica e administrativa exclusivo para unidades de diálise que qualifica os processos de gerenciamento;
- m) **Código de Conduta da CRR:** instrumento normativo e público que regulamenta os princípios e norteia as condutas que são esperadas dos



colaboradores, prestadores de serviços e terceiros relacionados à CRR, tanto no ambiente interno quanto no externo.

3. DA ABRANGÊNCIA

3.1. Esta política se aplica a todos que se relacionam com a Clínica Renal de Roraima, tanto no âmbito interno quanto externo, independentemente do tipo de vínculo.

4. DAS DIRETRIZES GERAIS

4.1. Todos os serviços voltados ao paciente obedecem aos seguintes critérios, obrigatoriamente:

- a) devem ser realizados por pessoal qualificado, devidamente treinado e identificado;
- b) necessitam ocorrer em ambientes identificados;
- c) devem contar com os equipamentos, materiais e suporte logístico necessários;
- e
- d) respeitam os procedimentos e instruções aprovados e vigentes.

5. DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

5.1. Todos os pacientes que estiverem realizando a TRS serão devidamente acompanhados pela equipe multiprofissional da CRR, consideradas suas respectivas funções.

5.2. A equipe multiprofissional é composta, obrigatoriamente, por:

- a) psicólogo(a);
- b) enfermeiro(a) R.T.;
- c) médico nefrologista;
- d) nutricionista;
- e) farmacêutico(a);
- f) assistente social; e
- g) fisioterapeuta.

5.3. Compete a todos os membros da equipe multiprofissional, no que concerne ao atendimento ao paciente:



- a) valorizar a cordialidade, a transparência, o respeito e a segurança dos pacientes;
- b) garantir que a TRS ocorra de forma assegurar o conforto e a satisfação do paciente em todas as etapas do tratamento;
- c) agir com cuidado e atenção em relação ao paciente e à sua família;
- d) certificar-se de que o tratamento está ocorrendo de acordo com o que foi estabelecido;
- e) atentar-se às normas de segurança e higiene estabelecidas pelos órgãos fiscalizadores;
- f) realizar os atendimentos em local adequado, limpo e confortável;
- g) prezar pela correta utilização do uniforme e dos EPIs, quando exigido pela função;
- h) registrar a evolução do paciente no Sistema Nephrosys; e
- i) agir de acordo com o que estabelece o Código de Conduta da CRR.

5.4. Compete ao(à) médico(a) nefrologista, no âmbito da Coordenação da Equipe Multiprofissional:

- a) fazer admissão e realizar anamnese do paciente; e
- b) visitar periodicamente o paciente, juntamente com a equipe multiprofissional.

5.5. Compete ao(à) farmacêutico(a), no âmbito da Equipe Multiprofissional:

- a) o controle e acompanhamento dos pacientes que fazem uso de medicação continuada; e
- b) o controle e acompanhamento dos pacientes que fazem uso de antibióticos.

5.6. Compete ao(à) fisioterapeuta, no âmbito da Coordenação da Equipe Multiprofissional:

- a) fazer a admissão do paciente para realizar a anamnese fisioterapêutica;
- b) elaborar os protocolos individualizados ao paciente renal de acordo com a necessidade de cada paciente;
- c) realizar fisioterapia motora e respiratória dos pacientes e os alongamentos; e
- d) visitar o paciente juntamente com a equipe multiprofissional, mensalmente.

5.7. Compete à nutrição no âmbito de atuação e prestação de serviço da Clínica Renal de Roraima nos aspectos:

- a) clínico:



- i) admissão do paciente após o término da TRS;
 - ii) orientar o paciente com informações nutricionais específicas relacionadas ao seu tratamento;
 - iii) agendar e realizar a anamnese alimentar do paciente para conhecer seus hábitos alimentares;
 - iv) realizar o exame de bioimpedância (avaliação antropométrica);
 - v) avaliar os exames bioquímicos do paciente;
 - vi) realizar o cálculo da dieta do paciente;
 - vii) criar e executar os protocolos clínicos;
 - viii) planejar a dieta do paciente e seu plano nutricional;
 - ix) atender aos colaboradores de forma a contribuir com a melhoria dos seus hábitos alimentares para o aumento da qualidade de vida;
 - x) ajudar o paciente no enfrentamento da enfermidade relacionada aos hábitos alimentares;
 - xi) criar meios de conscientizar o paciente sobre a importância de seguir as recomendações nutricionais para o alcance de uma vida saudável e normal apesar da doença do paciente; e
 - xii) oferecer a melhor assistência nutricional aos pacientes em tratamento renal crônico, além realizar outras atividades correlatas e afetas a área de atuação da Clínica Renal de Roraima.
- b) cozinha:
- i) definir o que será oferecido como lanche para os pacientes; e
 - ii) orientar o cozinheiro da cozinha sobre o que será preparado, no que concerne aos aspectos nutricionais.

5.8. Compete ao(à) psicólogo(a), no âmbito da Coordenação da Equipe Multiprofissional:

- a) fazer a admissão do paciente para iniciar o monitoramento das queixas emocionais e resistências ao tratamento que influencia diretamente na qualidade do TRS;
- b) avaliar os aspectos cognitivos e comportamentais do paciente;
- c) explicar ao paciente sobre o tratamento para avaliar o grau de aceitação do paciente em relação à nova realidade dele;
- d) visitar uma vez por mês o paciente juntamente com toda a equipe multiprofissional no leito do paciente;
- e) dar suporte psicológico ao paciente seja no leito ou em local restrito quando da necessidade, incluindo seus familiares;



- f) acompanhar e ajudar os pacientes renais crônicos no processo de aceitação da irreversibilidade de sua doença buscando a recuperação de uma possível estabilidade emocional;
- g) orientar o paciente quanto a resistência no enfrentamento da enfermidade; e

5.9. Compete ao(à) Assistente Social, no âmbito da Coordenação da Equipe Multiprofissional:

- a) fazer a admissão do paciente abordando o TRS, normas e rotinas da CRR;
- b) orientar o paciente quanto aos seus direitos e deveres como paciente renal;
- c) explicar e esclarecer ao paciente sobre o transplante renal e sobre a rede de apoio que ele deve buscar;
- d) elaborar o perfil socioeconômico do paciente renal quando detectado algum indicador;
- e) acolher os pacientes crônicos e peritoneal e orientar cada um dentro de suas condições sociais;
- f) encaminhar os pacientes para a rede de apoio garantindo os direitos dos portadores de doenças renais crônicas;
- g) acompanhar e monitorar a frequência do paciente, principalmente quanto às faltas, pois pode impactar o TRS do paciente;
- h) acolher a família no momento do luto, em conjunto com a área de psicologia;
- i) quando um paciente da CRR vier a óbito é de competência do Assistente Social:
 - i) elaborar a carta de condolência em nome da CRR;
 - ii) comparecer ao velório para fazer o acolhimento dos familiares em nome de toda equipe da CCR, quando possível;
 - iii) relatar no Sistema Nephrosys toda informação coletada e fazer o encerramento de ciclo do paciente;
 - iv) controlar as declarações de óbitos utilizadas na CRR;
 - v) solicitar documentação do paciente;
 - vi) orientar o médico no momento do preenchimento da documentação pertinente; e
 - vii) revisar os campos preenchidos para que seja entregue a via correta aos familiares.

6. DAS INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O TRATAMENTO

6.1. Para tratamento na CRR, é exigida documentação básica que consiste, mas não se esgota, em:



- a) cópia dos seguintes documentos pessoais:
 - i) cartão do Sistema Único de Saúde (SUS);
 - ii) RG;
 - iii) CPF;
 - iv) comprovante de residência;
 - v) últimos exames feitos no hospital; e
 - vi) resumo de alta.
- b) documento de autorização assinado pelo médico nefrologista do HGR; e
- c) PAC carimbada pela Secretaria de Estado da Saúde de Roraima (SESAU).

6.2. A CRR admite somente pacientes renais crônicos que estejam no estágio da doença renal crônica em nível 4 (capacidade de filtrar de 15 a 29 ml de sangue por minuto) e nível 5 (capacidade de filtrar é menor do que 15 ml por minuto).

6.3. O paciente só recebe alta no tratamento pontual quando o atendimento ocorre na UER, pois na CRR a TSR é realizada somente em pacientes renais crônicos, que necessitam do tratamento de forma contínua e ininterrupta.

6.4. O ciclo obrigatório da TRS na CRR deve considerar que:

- a) a primeira sessão tem duração de 1h30;
- b) a segunda sessão tem duração de 2h30; e
- c) a terceira sessão tem duração de 3h30.

6.5. A utilização e o funcionamento da máquina de TRS deverão estar sujeitos às seguintes diretrizes:

- a) os equipamentos precisam ser compatíveis com a demanda específica e com os protocolos assistenciais que regulam seu funcionamento;
- a) as máquinas devem contar com o aviso sonoro que permite ao profissional identificar o momento em que a sessão de TRS relacionada ao equipamento foi finalizada;
- b) deve haver a verificação do balanço hídrico do paciente, que determina o tempo de funcionamento da máquina na sessão;
- c) ao final de cada sessão, a limpeza e desinfecção da máquina e das superfícies que entram em contato com o paciente é obrigatória; e
- d) todos os equipamentos e mobiliários de apoio devem estar dispostos de forma a permitir a circulação dos profissionais durante a TRS, bem como deve possibilitar a permanência do acompanhante, quando for identificada a necessidade.



6.6. Quando a atuação for na UER, o paciente poderá ser atendido pelo médico nefrologista em até 48h.

6.7. O atendimento na CRR considera obrigatoriamente a data da última TRS, sendo cabível observar que:

- a) o mínimo é um dia a mais do que a data de admissão;
- b) o máximo é dois dias a mais do que a data de admissão.

7. DOS DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

7.1. São direitos do paciente renal, garantidos por legislações vigentes:

- a) acesso a medicamentos e tratamentos gratuitos, mesmo que os remédios sejam considerados excepcionais;
- b) realizar o tratamento de hemodiálise e/ou diálise gratuitamente, por meio do Sistema Único de Saúde (SUS);
- c) realizar o transplante de rim gratuitamente, por meio do SUS;
- d) isenção de Imposto de Renda sobre aposentadoria, reforma e pensão;
- e) auxílio-doença e aposentadoria por invalidez;
- f) saque do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e do Programa de Integração Social (PIS);
- g) isenção de Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI), Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), Imposto sobre a propriedade de veículos automotores (IPVA) e Imposto sobre operações financeiras (IOF) para compras de carro;
- h) transporte público gratuito;
- i) renda mensal vitalícia;
- j) quitação do financiamento da casa própria
- k) prioridade na tramitação de procedimentos judiciais e administrativos

7.2. Os direitos citados no item anterior necessitam de análises prévias e estão sujeitos à avaliação e comprovação em órgãos competentes.

7.3. São deveres do paciente da CRR:

- a) comparecer à clínica com no mínimo 15 minutos de antecedência, sempre nos horários e dias previamente agendados;



- b) garantir a higiene do braço do acesso, lavando-o com água e sabão antes de ser ligado à máquina;
- c) respeitar os profissionais e colegas da clínica;
- d) seguir o tratamento de forma correta, principalmente quando existe a necessidade de dieta restritiva e de uso de medicação continuada;
- e) em casos de falta, comunicar à clínica com antecedência e justificar a situação; e
- f) zelar pelo ambiente da clínica, não sendo permitido jogar lixo em áreas inadequadas e tampouco danificar o equipamento de qualquer forma.

8. DAS ORIENTAÇÕES DE SEGURANÇA PARA O PACIENTE E ACOMPANHANTE

8.1. O paciente é responsável por seguir as orientações da equipe no que concerne ao tratamento fora da CRR, principalmente no que se refere ao uso de medicação continuada, higiene do acesso e necessidade de seguir uma dieta específica.

8.2. Os pacientes e acompanhantes são incentivados a comunicar à equipe do NAP sobre qualquer problema e/ou desconforto físico ou psicológico experienciado durante o tratamento na CRR, sobre qualquer desvio de qualidade na prestação do serviço e sobre qualquer falha de segurança que tenha presenciado.

8.3. O paciente será atendido por profissional da área, capacitado para realizar o atendimento, não sendo possível escolher, dentre os profissionais disponíveis, por qual deseja ser atendido, sob risco de comprometer o atendimento dos demais pacientes.

8.4. Na admissão, todos os pacientes receberão a Cartilha Informativa Para os Pacientes Renais da Clínica Renal de Roraima em sua edição mais atual, na versão física e/ou digital.

9. DOS TERMOS DE CONSENTIMENTO

9.1. A CRR só iniciará o processo de TSR após o paciente assinar os seguintes termos, que serão explicados e disponibilizados pela equipe de enfermagem no momento da admissão:

- a) Termo de Consentimento Informado;
- b) Termo de Ciência / Normas e Procedimentos; e
- c) Termo de Consentimento para o Uso de Dados Pessoais.



10. DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES E DA PROTEÇÃO DOS DADOS DO PACIENTE

10.1. A CRR se compromete a guardar em sigilo toda e qualquer informação de interesse privado do paciente, concedida à clínica para cumprir a finalidade do tratamento, configurando infração ao Código de Conduta da CRR e à legislação específica a disseminação indevida de informações não autorizadas.

10.2. A CRR conta com um sistema de gestão de dados pessoais que foi projetado para garantir a segurança dos dados pessoais dos pacientes, conforme diretrizes estabelecidas na Política de Privacidade da CRR.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. É dever de todos os colaboradores e prestadores de serviços da CRR promover mecanismos de identificação e avaliação da ocorrência de inconformidades nos processos, protocolos e procedimentos realizados, bem como na utilização de equipamentos, medicamentos e insumos, propondo à CRR ações preventivas e corretivas quando necessário.

11.2. Todas as áreas que atuam em contato direto ou indireto com o paciente devem seguir esta Política.

11.3. Esta Política normatiza as diretrizes necessárias para garantir um bom atendimento e a segurança dos pacientes da CRR.

11.4. Quando a Clínica Renal de Roraima entender necessário, os assuntos introduzidos nesta Política serão tratados de forma ampla em normativo interno e específico.

11.5. Esta política entra em vigor na data de sua aprovação.

Clínica Renal de Roraima.
Roraima, 2022.