



## MANUAL DE CONDUTA



**SOLUCARE**  
INOVAÇÃO EM SAÚDE

## INTRODUÇÃO

A SOLUCARE tem como objetivos **o trabalho com ética e respeito pelo próximo** e vem, através deste instrumento, formalizar os conceitos disciplinares que ~~devem~~ reger a conduta que todos os(as) profissionais cadastrados deverão seguir.

Ferir esta linha disciplinar implica em ferir os estatutos (idosos, crianças e adolescentes), a imagem da empresa e principalmente, a reputação do(a) profissional ante do mercado de trabalho, além de códigos de ética e disciplina e da legislação nacional vigente.

A adesão ao presente manual aliada à conduta que se espera de um profissional proporciona inúmeros benefícios, tais como: sucesso profissional, reconhecimento da atividade, recomendações, indicações, melhorias no ambiente de trabalho, aumento da produtividade, melhoria da qualidade de vida de todos os envolvidos, tanto do profissional, quanto da pessoa cuidada e de seus familiares.

Diante disso, a **SOLUCARE**, através deste instrumento, busca oferecer um conjunto de sugestões relativas ao exercício do trabalho de profissionais durante a prestação de serviços profissionais, de acordo com as classes e diretrizes inerentes a



cada profissional.

**CONDUTAS ESPERADAS POR PARTE DOS CUIDADORES, ENFERMEIROS (INCLUINDO AUXILIARES E TÉCNICOS) E FISIOTERAPEUTAS CERTIFICADOS**

1. Ser pontual, assíduo e cumprir corretamente o horário da jornada de trabalho com o qual se comprometeu através da plataforma SOLUCARE;
2. Vestir-se adequadamente e fazer uso de roupas limpas;
3. Se possível, ao chegar ao domicílio do paciente, trocar de roupa quando não fizer uso do avental, evitando, assim, a transferência, direta e/ou indireta, de microrganismos provenientes de ambientes públicos (ruas, ônibus etc.), os quais podem ser prejudiciais à pessoa atendida. Recomenda-se, ainda, atenção especial para profissionais provenientes de ambientes hospitalares.
4. Lavar as mãos, seguindo a antisepsia cirúrgica, assim que chegar ao local da prestação dos serviços e antes de manipular o paciente, bem como frequentemente, ao longo do dia, com água e sabão, principalmente no momento de administrar medicamentos ou alimentar o paciente. É possível fazer uso do álcool 70, caso as mãos não tenham sujidades ou resíduos, fazendo sempre fricção das mãos e entre os dedos para uma assepsia adequada;
5. Cuidar devidamente dos seus pertences (bolsas, mochilas, pastas etc.) mantendo-os devidamente fechados e em locais adequados e determinados pelo contratante/usuário, evitando-se, na medida do

- possível, a utilização de bolsas e volumes muito grandes;
6. Confirmar, tão logo chegue ao local da prestação do serviço, os telefones para contato em caso de emergência;
  7. Respeitar os limites de acesso no local em que será prestado o serviço, de acordo com a orientação transmitida pelo paciente ou familiar, evitando, assim, o acesso desnecessário a outros cômodos, sentar-se à mesa de refeições ou no sofá etc.;
  8. Manter o ambiente de trabalho, bem como eventuais cômodos do local em que será prestado o serviço e que, por ventura, forem acessados pelo profissional, limpo e arrumado;
  9. Manter sigilo absoluto sobre as informações internas do domicílio ou assuntos confidenciais pelos pacientes e familiares;
  10. Executar o trabalho com o máximo de profissionalismo, atenção, carinho e respeito pela pessoa cuidada, seus familiares e o ambiente que os rodeia;
  11. Executar o trabalho considerando sempre o bem estar do paciente, não pensando ou agindo jamais em favorecimento próprio;
  12. Cumprir e dar continuidade às orientações dadas pelo contratante/usuário no momento da contratação, desde que avaliadas por documentos comprobatórios (receitas, prontuários, atestados etc.), jamais alterando doses de medicamentos, horário das refeições e/ou rotina do paciente sem a expressa autorização do familiar, bem como do

- profissional responsável pelas diretrizes (médico, enfermeira, fisioterapeuta etc.);
13. Verificar se as receitas, prontuários, atestados e outros documentos mais inerentes ao paciente e seu tratamento se encontram em perfeito estado de conservação e sem rasuras passíveis de invalidação, comunicando imediatamente à SOLUCARE eventuais fatos desta natureza para justificar eventual impedimento no desenvolvimento pleno do trabalho;
  14. Verificar a validade e situação de conservação dos medicamentos e apetrechos (seringas, agulhas, cateteres, sondas etc.) a serem utilizados no trato com o paciente, podendo o profissional se negar à utilização destes encontrar irregularidades que, conseqüentemente, devem ser imediatamente comunicadas ao contratante/usuário e à SOLUCARE, mediante o envio de fotografia via plataforma SOLUCARE;
  15. Respeitar valores, crenças e religiões dos pacientes e de seus familiares;
  16. Comunicar imediatamente à SOLUCARE qualquer dificuldade, abuso ou problema interpessoal ocorrido no desenvolvimento do trabalho;
  17. Preencher o prontuário eletrônico na plataforma SOLUCARE antes de finalizar o atendimento com informações relevantes sobre o estado de saúde da pessoa cuidada, tais como pressão arterial (se aplicável), alimentação, hora da administração dos

- medicamentos etc., bem como sobre o local em que o paciente se encontra, existência e estado dos materiais disponibilizados para o trato do paciente (cadeira de rodas, macas, camas hospitalares, cadeiras de banho, andadores, muletas etc.);
18. Registrar, imediatamente, via plataforma SOLUCARE, qualquer intercorrência ocorrida durante o atendimento em relação ao paciente, tais como acidentes, quedas, sonolência excessiva, diarreia, vômito, agitação, agressividade, desorientação etc., respondendo o profissional, pessoalmente, quando restar comprovado que tal intercorrência se deu em razão de condutas culposas por parte deste;
  19. Registrar imediatamente, via plataforma SOLUCARE, qualquer intercorrência que entenda relevante ocorrida durante o atendimento em relação ao ambiente em que será prestado o serviço;
  20. Contatar, imediatamente, em caso de risco à vida do paciente ou de qualquer pessoa presente no local em que serão prestados os serviços contratados, o socorro médico público, através dos telefones 192 (SAMU) e 193 (Bombeiros), bem como o responsável indicado no prontuário médico, responsabilizando-se, pessoalmente, por eventuais ações e/ou omissões que destoem da obrigação supra;
  21. Observar e zelar pelo estrito cumprimento das diretrizes transmitidas ao profissional durante o curso que lhe conferiu tal qualificação, bem como dos códigos de ética, juramentos e

- legislação aplicável;
22. Abster-se do uso de telefones, *smartphones*, *tablets* no local em que será prestado o serviço, comprometendo-se a fazer uso do telefone alheio sem prévia autorização apenas se houver evidente necessidade ou expressa autorização por parte do contratante/usuário;
  23. Abster-se de receber amigos, familiares ou conhecidos dentro de áreas comuns de condomínios e/ou no local em que o serviço for prestado sem autorização expressa por parte do contratante/usuário;
  24. Não promover sua substituição por colegas e/ou familiares que não tenham passado pela avaliação do contratante/usuário através da plataforma SOLUCARE, bem como sem a expressa autorização por parte da SOLUCARE, ainda que o contratante/usuário tenha autorizado, salientando-se que, havendo qualquer intercorrência, o profissional será o único responsável legal pelo atendimento;
  25. Abster-se da prática de atitudes preconceituosas, caluniosas e/ou difamatórias com qualquer indivíduo que frequente o local em que serão prestados os serviços contratados;
  26. Não praticar qualquer ato que caracterize desvio de conduta moral e/ou comportamental que atinja o paciente, seus familiares e/ou outros colaboradores que frequentem o local em que o serviço será prestado;
  27. Abster-se da prática de qualquer tipo de comércio nas dependências do local em que será prestado o serviço

- contratado;
28. Não fumar dentro e fora local em que será prestado o serviço, durante o atendimento;
  29. Não utilizar qualquer tipo de substancia, legal ou ilegal, que provoque algum tipo de alteração à psique do profissional;
  30. Não utilizar os medicamentos do paciente e/ou disponíveis no local em que a prestação dos serviços contratados se der;
  31. Não se afastar do paciente por período prolongado e/ou dormir durante o atendimento;
  32. Não deixar o local de atendimento sem a autorização ou cancelamento do serviço por parte do contratante/usuário, encerrando corretamente, junto à plataforma, a prestação de seus serviços, caso o período contratado já tenha se exaurido;
  33. Não aceitar valores em espécie, nem negociar períodos adicionais de trabalho fora da plataforma da SOLUCARE;
  34. Não realizar atividades que não estejam estritamente ligadas àquelas para as quais foi contratado;
  35. Não aceitar presentes, ainda que considerados de pequeno valor, durante o expediente de prestação de serviços;
  36. Não indicar profissionais de qualquer espécie ao contratante/usuário e/ou paciente enquanto estiver prestando os serviços contratados através da plataforma SOLUCARE;
  37. Não se responsabilizar pela guarda de objetos alheios, sejam eles de valor ou não, realizando uma espécie de inventário tão logo chegue ao local em que serão prestados os serviços

contratados, a fim de evitar acusações indevidas, bem como reportando à SOLUCARE eventuais situações desagradáveis imediatamente;

38. Não manusear cartões de crédito, cheques, dinheiro, senhas bancárias etc. do paciente, seus familiares e/ou frequentadores do local em que será prestado o serviço;
39. Não agir em desacordo com os princípios da moral e dos bons costumes que devem nortear as relações do homem médio.

**O descumprimento das sugestões e diretrizes previstas no presente manual, nos Termos e Condições de Uso da Plataforma pelo Prestador de Serviços e demais instrumentos atinentes à prestação de serviços em comento, bem como na legislação vigente que, por ventura, desencadearem prejuízos de cunho moral e/ou financeiro ao paciente ou familiar, prejudicando o bem-estar destes, ainda que de maneira indireta, poderá ser passível de medidas judiciais por parte da SOLUCARE, culminando no imediato descredenciamento do profissional junto à plataforma SOLUCARE.**

## **DIREITOS DOS CUIDADORES**

1. Receber informações e orientações inerentes ao exercício de suas funções por parte do contratante/usuário;
2. Ter acesso a todas as informações e normas do local em que será prestado o serviço (incluindo eventuais credenciais regulares, em caso de acesso a locais fora do domicílio do paciente), bem como à descrição clara das tarefas, responsabilidades e riscos inerentes as atividades que desempenhará;
3. Participar das decisões referentes à sua atividade, negando-se, se o caso, a desempenhar determinados tipos de tarefas que não estejam previstas em seu currículo de formação e de acordo com as diretrizes inerentes à sua profissão, reportando o fato imediatamente à SOLUCARE para providências;
4. Negar-se a ministrar medicamentos e materiais cirúrgicos vencidos e/ou em má conservação, reportando o fato, via fotografia, imediatamente, à SOLUCARE;
5. Ser respeitado, nos termos do quanto acordado, quanto à jornada de trabalho pré-estabelecida na plataforma SOLUCARE;
6. Executar o trabalho para o qual foi contratado nos estritos termos para o qual foi contratado, observando-se sempre as diretrizes de sua função e dentro do prazo estipulado na plataforma.

## **POLÍTICA DE CANCELAMENTO**

1. Cancelamentos de ambas as partes deverão acontecer com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas para que não seja aplicada uma punição para ambos, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
2. Em caso de cancelamento antes de 48 horas, haverá restituição do valor integralmente para o contratante;
3. Se o paciente cancelar o serviço contratado em prazo inferior a 48 (quarenta e oito) horas para o início da prestação destes, haverá a cobrança de multa no importe de 15% (quinze por cento) do valor total do atendimento agendado, mediante débito no cartão de crédito vinculado ao perfil do contratante/usuário;
4. Se profissional cancelar o serviço para o qual foi contratado em prazo inferior a 48 horas, haverá punição na classificação de qualidade, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
5. Se profissional cancelar o serviço para o qual foi contratado em prazo inferior a 48 horas para o início da prestação destes por 03 (três) vezes durante o período de 30 (trinta) dias, ainda que não seja de maneira seguida, sofrerá uma suspensão automática por 30 (trinta) dias na plataforma SOLUCARE.
6. Havendo reincidência, através da aplicação de uma segunda suspensão, o profissional terá o seu cadastro



- bloqueado indefinidamente na plataforma SOLUCARE;
7. Se o profissional cancelar o agendamento, independentemente do tempo transcorrido desde a contratação, a plataforma SOLUCARE enviará ao contratante/usuário um *push notification* para que uma nova busca por profissionais seja realizada.



## **ETIQUETA E COMPORTAMENTO DO PROFISSIONAL**

Prezado Profissional,

Pedimos que separe alguns instantes do seu dia e leia com atenção estas orientações abaixo que poderão lhe ajudar no âmbito profissional e pessoal:

Atitudes simples fazem a diferença em seus relacionamentos profissionais e pessoais!

Aplique estas orientações e rapidamente você perceberá a diferença!

1. Demonstre iniciativa. Não espere ordens para realizar certas tarefas que sabidamente, são de sua competência e obrigação.
2. Seja sempre cordial, mas evite intimidades exageradas com a pessoa cuidada, familiares e/ou outros colegas de trabalho.
3. Não seja inconveniente. Não interrompa conversas entre os familiares com opiniões que não lhe foram solicitadas.
4. Evite chamar a pessoa cuidada por nomes no diminutivo, apelidos ou tratamentos como: tio, vovô, vovozinha, amor, querido, flor, docinho, sem perguntar antes se a pessoa cuidada permite ou gosta deste tipo de tratamento. Na dúvida, trate a pessoa formalmente pelo nome, fazendo o eventual uso de pronomes de tratamento (senhor e senhora, por exemplo).
5. Diferencie a hora de trabalhar da hora de conversar, evitando conversas alongadas com as pessoas que estiverem no local da prestação de serviços.
6. Não faça comentários DE QUALQUER ESPÉCIE sobre os outros colegas de trabalho, mantendo-se sempre longe das fofocas. Se algo chegar aos seus ouvidos, evite passar adiante, bem como concordar ou discordar, frontalmente, da opinião alheia. Caso chegue ao seu conhecimento qualquer situação avessa às condutas esperadas de um profissional, o ideal é comunicar tal fato à SOLUCARE para as devidas apurações.
7. Por mais que você tenha consciência de que é uma pessoa de suma importância para a pessoa cuidada e seus familiares, jamais se utilize disso para “dominar” a casa, imaginar-se insubstituível ou tornar-

se arrogante e autoritário.

8. Nada de mau humor! Em seu ambiente de trabalho cumprimente todas as pessoas da casa e não poupe o “por favor” e o “obrigado”, inclusive para os demais empregados. Jamais desconte frustrações pessoais ou mesmo profissionais demonstrando impaciência com os presentes e, muito menos, com a pessoa cuidada!
9. Manter sempre a postura profissional evita erros e problemas de relacionamento com a pessoa cuidada, família e equipe de trabalho!
10. Lembre-se que, quando estiver acompanhando a pessoa cuidada em qualquer ambiente, especialmente no hospitalar e residencial, sempre que alguém entrar no quarto (familiar, médico, enfermeiro etc.) você deverá recompor sua postura imediatamente. Caso esteja descansando enquanto a pessoa cuidada dorme, levante-se ou sente-se de maneira ereta e mostre-se alerta e atento. Continuar deitado ou recostado displicentemente demonstra falta de respeito e desconsideração por todas as partes, inclusive por você, como profissional.

## APRESENTAÇÃO PESSOAL

Nossa imagem revela informações como: sou adaptado, educado, exibicionista, flexível, confiável, independente ou vulgar.

A higiene e o capricho são características básicas para todos os profissionais, de modo que barbas por fazer e unhas mal cuidadas não passam uma boa imagem.

O importante é manter um visual correto seja com uniforme ou com roupas próprias. Para isso, fique atento as orientações abaixo:

1. Mantenha cabelos longos SEMPRE presos e os curtos bem lavados e penteados;
2. Mantenha as unhas SEMPRE limpas e, preferencialmente, aparadas, já que unhas longas podem provocar ferimentos ao paciente durante o manuseio deste;
3. As roupas devem ser discretas e limpas. Jamais mantenha a alça de *soutien* aparecendo, use decotes, calças muito justas, shorts e/ou saias acima dos joelhos;
4. A maquiagem deve ser leve e em tons claros;
5. Evite o uso de perfumes muito fortes;
6. Mostre entusiasmo, confiança e energia, mas sem exageros.



E, por estar de acordo com a observância dos preceitos contidos no presente Manual, firma a presente para os devidos fins.

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_\_

---

**PRESTADOR DE SERVIÇOS**