



ESTADO DE GOIÁS
INSTITUTO DE ASSISTENCIA DOS SERVIDORES PUBLICOS DO ESTADO DE GOIAS
GABINETE DO PRESIDENTE
Portaria Normativa nº 10/2022 - IPASGO/PR-06145

Aprova instruções de trabalho no âmbito da Gerência de Ação Preventiva.

O Presidente do Instituto de Assistência dos Servidores do Estado de Goiás - IPASGO, no uso suas atribuições legais;

Considerando a necessidade de cumprimento da norma NBR ISO 9001:2015, estabelecida pelo Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, resolve;

Art. 1º Aprovar as Instruções de Trabalho do Ipasgo Clínicas no Setor Leste Universitário, Ipasgo Clínicas em Anápolis-GO, Ipasgo Clínicas Campinas, o Protocolo Aplicado ao Programa Especial Ipasgo Clínicas - Psiquiatria, Psicologia e Terapias Complementares e a Autorização para Acompanhamento Psicoterapêutico de Crianças e Adolescentes.

Art. 2º Os documentos aprovados contidos no artigo 1º desta Portaria Normativa deverão ser observados por todos os servidores, colaboradores e prestadores de serviços das unidades descentralizadas de atendimento ao usuário do Ipasgo (Ipasgo Clínicas).

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

VINÍCIUS DE CECÍLIO LUZ



Documento assinado eletronicamente por **VINICIUS DE CECILIO LUZ, Presidente**, em 18/07/2022, às 15:45, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000031928569** e o código CRC **C1C60E09**.



Referência: Processo nº 202200022039105



SEI 000031928569



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

Título: INSTRUÇÃO DE TRABALHO DA UNIDADE DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL DE MULTIESPECIALIDADES DO IPASGO - IPASGO CLÍNICA NO SETOR LESTE UNIVERSITÁRIO

Documento: IT-IPASGO-0059 - V.0

Fase : Em Aprovação

1 OBJETIVO:

Normatizar o funcionamento e as atividades do Ambulatório de Multiespecialidades do Ipasgo, instituído nos termos da Portaria Normativa 06/2016 - PR, que dispõe sobre o Serviço de Atendimento Médico Ambulatorial – SAMA -, nas unidades descentralizadas do Ipasgo, de agora em diante denominado Unidade Ipasgo Clínicas Universitário – ICLIN UNI.

2 REQUISITOS LEGAIS:

NBR ISO 9001
Lei 17.477/2011
Portarias de Atos Normativos

3 DEFINIÇÕES:

Entende-se por Ambulatório Médico de Especialidades o serviço do Ipasgo instalado em sedes próprias, alugadas ou cedidas, na capital e no interior do Estado, fixas ou móveis, em regime de gestão própria ou de terceiros, para atendimento exclusivo aos usuários do sistema assistencial IPASGO Saúde, com o objetivo de garantir a oferta de assistência à saúde específica e carente na localidade em que se encontra por meio de programas de promoção em saúde e/ou fornecimento de consultas eletivas em diversas especialidades e subespecialidades assistenciais.

4 DETALHAMENTO:

Na unidade ICLIN UNI serão disponibilizadas consultas médicas eletivas por profissionais devidamente credenciados, para a modalidade de atendimento em regime de plantão de 6 (seis) horas contínuas, conforme a escala de horários e de especialidades oferecidas e a demanda do Instituto.

O atendimento na unidade será realizado de segunda a sexta-feira, das 07:00 às 19:00 horas, sendo que a primeira consulta será agendada pelo serviço de Tele Agendamento do IPASGO Saúde, no telefone 0800 621919 e os retornos serão agendados internamente pela unidade de acordo com a demanda e a capacidade resolutive do Instituto.

As consultas médicas eletivas serão realizadas por médicos especialistas nas áreas de Alergia/Imunologia, Cardiologia, Cardiopediatria, Clínico Geral, Dermatologia, Endocrinologia, Endocrinopediatria, Gastropediatria, Geriatria, Ginecologia/ Obstetrícia, Mastologia, Médico do Trabalho, Neurologia, Neuropediatria, Nefropediatria, Pediatria, Pneumologia, Pneumopediatria e Reumatologia ou em outra

especialidade triada pelo Ipasgo como de difícil acesso do usuário na rede credenciada.

DO ESPAÇO FÍSICO

A unidade ICLIN UNI está alocada, atualmente, em imóvel próprio do Instituto localizado à Rua 229, nº 130, Setor Leste Universitário, Goiânia - GO, CEP 74605-090.

É de responsabilidade do Ipasgo a disponibilização de bens móveis, equipamentos e materiais necessários ao funcionamento da unidade, estando todos esses sob a guarda do colaborador responsável pela chefia da unidade.

A unidade ICLIN UNI tem em sua estrutura física:

- I. 02 recepções;
- II. 02 salas de espera;
- III. 12 consultórios;
- IV. 02 salas equipadas para o atendimento ginecológico;
- V. 01 sala para apoio ao atendimento ambulatorial na triagem dos pacientes;
- VI. 02 salas reservadas para a administração do ambulatório;
- VII. 01 Copa para funcionários e prestadores.

DA COMPETÊNCIA, COMPOSIÇÃO, ORGANIZAÇÃO e FUNCIONAMENTO

Compete à unidade ICLIN UNI proporcionar atendimento especializado e exclusivo ao usuário do Ipasgo Saúde, adultos e pediátricos, a fim de promover o diagnóstico tempestivo e orientar a terapêutica, atendendo à necessidade regional nas especialidades médicas que não atendem a demanda dos usuários na rede credenciada do Instituto, por meio de procedimentos ambulatoriais regulados e programados, em regime de consulta eletiva especializada.

A carteira básica geral de serviços da unidade é composta de:

- I. Serviços de recepção ao paciente;
- II. Serviços de consulta de atendimento especializado ao paciente nas diversas especialidades ofertadas.

A Unidade ICLIN UNI conta inicialmente com a seguinte equipe operacional:

- I. Equipe Administrativa (Chefia da unidade, Assistente em Administração e Recepção, colaboradores de limpeza, conservação e vigilância);
- II. Equipe Assistencial composta pelos profissionais médicos que atendem na unidade.

A Unidade ICLIN UNI tem funcionamento de 12 horas diárias de segunda a sexta-feira, sendo das 07 às 19 horas, respeitando o calendário estabelecido pelo Ipasgo.

São ferramentas para processo de trabalho que tem por objetivo normatizar e contabilizar informações sobre o funcionamento e a eficiência da unidade:

- I. Regulamento Interno da unidade;

- II. Instruções de Trabalho e demais normas relacionadas ao ISO:9001/2015 e ao Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ;
- III. Procedimentos Operacionais Padrão – POP registrados em Documentos de Suporte, quando existentes;
- IV. Protocolos clínicos assistenciais definidos pelas especialidades ou unidades assistenciais quando houver;
- V. Agenda interna dos profissionais médicos;
- VI. Instrumento interno para controle de atendimentos;
- VII. Sistema Ipasgo de Relatórios Gerais, Sistema Ipasgo de Livro Médico – SILIM e SIAG;
- VIII. Painel de indicadores ambulatoriais.

DA AGENDA DA UNIDADE

A agenda da unidade é constituída de primeira consulta, marcadas exclusivamente por teleagendamento no telefone 0800 6201919 e reguladas via Sistema Ipasgo de Agendamento de Consultas - SIAG pelo gestor do sistema e consultas de retorno agendadas pela própria unidade conforme parametrização do médico e disponibilidade de agenda.

A primeira consulta refere-se ao primeiro atendimento/contato do paciente em determinada especialidade. O retorno consiste no atendimento posterior a uma primeira consulta ou reconsulta subsequente na especialidade e nos agendamentos de pós altas clínicas e cirúrgicas, agendados pelos profissionais assistentes da unidade.

Poderão ser criadas agendas locais no SIAG (ambulatórios de pós alta, para continuidade do tratamento, especialidade sem capacidade técnica de oferta externa, etc.) para controle de agendamentos de retorno.

Os agendamentos serão realizados de forma escalonada, com intervalos estabelecidos pela parametrização da especialidade (mínimo de 20 em 20 minutos), de acordo com o horário programado para início dos atendimentos na abertura da agenda.

Os agendamentos de pacientes para primeira consulta somente poderão ser realizados pelo serviço de teleagendamento, sendo vedado ao profissional assistente realizar o agendamento diretamente com o paciente.

Os agendamentos de consultas de retorno para o paciente poderão ser realizados pelo próprio profissional assistente, conforme conveniência e ordenamento da unidade.

Nos casos de demanda interna para primeira consulta ou retorno não agendados previamente, o encaixe deverá ser solicitado à chefia imediata da unidade, mediante justificativa, para análise, autorização e agendamento no SIAG, bem como para informação de dia e horário ao paciente.

Eventuais bloqueios e/ou alterações/exclusão de agenda deverão ser programadas para ajuste do fluxo de abertura e a fim de priorizar o atendimento dos pacientes agendados.

Toda abertura, bloqueio e/ou alteração de agenda por iniciativa da chefia da unidade, que implique em alterações no funcionamento da unidade, nos sistemas operacionais ou gere impacto financeiro ao Instituto, deverá ser solicitada/informada ao Ipasgo, via Gerência de Ação Preventiva, por e-mail ou em documento no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, acompanhado de relatório circunstanciado que justifique as modificações e informe os dados necessários às alterações propostas.

Os profissionais vinculados à unidade poderão solicitar o bloqueio e/ou alteração de suas agendas, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, por escrito e com a devida identificação, mediante autorização da chefia da unidade, quando couber, para realização de congresso, cursos de aperfeiçoamento ou capacitações e nos casos de férias, licenças, afastamentos e concessões previstas em lei.

Quando o afastamento do profissional credenciado for superior a 90 (noventa) dias, o mesmo deverá, após as providências, protocolar requerimento de suspensão temporária de atendimento junto à Gerência de Credenciamento do Ipasgo.

Os plantões e atendimentos não realizados conforme as situações previstas nesse artigo não serão considerados como serviços prestados e não serão remunerados ao profissional.

É responsabilidade do Ipasgo, por meio da chefia imediata da unidade, o monitoramento do absenteísmo de pacientes.

O paciente que se tornar ausente do ambulatório por um período maior que 6 (seis) meses, desmarcando consultas ou faltando às mesmas perderá o direito à continuidade do atendimento da unidade, devendo retornar ao procedimento inicial de agendamento para marcação de nova consulta.

Nas agendas destinadas à subespecialidades pediátricas só poderão ser marcados pacientes com idade até 16 anos.

É responsabilidade do Ipasgo, por meio da chefia imediata da unidade, o tratamento de qualquer situação que implique em exceção ao disposto no presente regulamento quanto à gestão de agendamentos.

DA ADMISSÃO E ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS E CONTROLE DOS PRONTUÁRIOS

A admissão do usuário na unidade se dará por ocasião da primeira consulta através da inclusão/atualização das informações do mesmo no prontuário da unidade.

A ficha ambulatorial, guia de consulta e demais documentos similares ou pertinentes deverão ser gerados previamente à consulta pelo funcionário da recepção e disponibilizados, quando necessário ao profissional responsável. Após o turno de atendimentos, o profissional deverá devolver os documentos a ele entregues devidamente preenchidos e assinados.

O prontuário dos pacientes será registrado em sistema eletrônico próprio, atualmente identificado como Sistema Ipasgo de Livro Médico – SILIM.

O acesso ao prontuário do paciente poderá ser realizado, mediante login e senha, somente pelos profissionais que o assistem na unidade e que foram devidamente cadastrados no SILIM por ocasião de sua contratação, sendo vedado o acesso de colaboradores administrativos ou de terceiros ao sistema.

O profissional assistente deverá registrar corretamente no prontuário todo o histórico da consulta, fazendo a devida associação com a guia emitida naquela oportunidade.

Quando forem solicitados exames e/ou procedimentos complementares para o paciente, o próprio profissional assistente deverá realizar a solicitação no Sistema Ipasgo específico para tal, com seu login e senha particulares, estando atento à parametrização do procedimento, informação do CID específico e do código de procedimento da Tabela Ipasgo adequado, bem como ao preenchimento detalhado da justificativa e utilização do formulário impresso quando e se necessário.

DA UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

Os equipamentos e materiais disponíveis para uso na unidade são de propriedade do Ipasgo, estando sob a guarda e responsabilidade da chefia da unidade.

Nenhum material ou equipamento da unidade poderá ser utilizado pelos colaboradores para fins que não tenham relação direta com as atividades desenvolvidas dentro do ambulatório;

É de responsabilidade de todos os colaboradores da unidade organizar e manter em ordem o ambiente de trabalho, recolocando os materiais nos seus respectivos lugares após a utilização, bem como zelando pelo uso adequado e integridade dos equipamentos.

É expressamente proibida a movimentação de móveis e equipamentos sem o conhecimento e anuência da chefia da unidade.

Havendo falha ou irregularidade no funcionamento dos equipamentos, a chefia da unidade deverá ser comunicada para as devidas providências.

Os materiais necessários ao atendimento do paciente (carimbo médico, receituário, etc) devem ser retirados pelo profissional assistente na administração da unidade no início dos plantões e devolvidos ao final dos mesmos.

DAS OBRIGAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E PROIBIÇÕES GERAIS

O cumprimento das normas vigentes de biossegurança é obrigatório durante a permanência na unidade. As luvas de procedimentos e estéreis, máscaras e gorros descartáveis e os óculos de proteção serão fornecidos pelo Ipasgo.

A manutenção do silêncio dentro das dependências da unidade deve ser observada, devendo ser evitados ruídos excessivos. Ressalte-se que conversas podem ser permitidas desde que não perturbem e

prejudiquem o desenvolvimento das atividades.

Constituem obrigações de todos os colaboradores da unidade:

I – Registrar corretamente seu ponto de entrada e saída nos sistemas preparados para isso, zelando por sua assiduidade e pontualidade. No caso dos profissionais da equipe de assistência, o registro será feito no sistema de Atendimento Próprio, devendo a entrada no plantão ser registrada assim que o profissional realizar login em seu computador de trabalho e a saída do plantão registrada imediatamente antes do logout.

II - Zelar pela economia e conservação do material que lhe for confiado e pelo desempenho dos encargos de que for incumbido;

III – Manter a discricção no ambiente de trabalho, guardando sigilo sobre os assuntos de natureza confidencial;

IV – Guardar conhecimento e observância das normas legais e regulamentares a que está submetido e daquelas pertinentes às suas atribuições, bem como lealdade às instituições constitucionais e administrativas a que servir;

V - Expor à chefia da unidade as dúvidas e dificuldades que encontrar na execução de seu trabalho e levar ao conhecimento de seu chefe imediato as irregularidades de que tiver ciência, em razão de seu cargo, representando à autoridade superior, se aquele não levar na devida conta a informação prestada;

VI- Obedecer às ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais;

VII - Usar os Equipamentos de Proteção Individuais pertinentes às atividades realizadas;

VIII - Ser cuidadoso ao manipular materiais e equipamentos;

IX - Ser responsável em suas ações, mantendo a conduta adequada ao ambiente;

X- Descartar os vidros e materiais perfurocortantes em local apropriado, assim como realizar a separação adequada do lixo comum e biológico;

XI - Comunicar anormalidades de mau funcionamento de equipamentos, iluminação, ventilação ou qualquer outra condição insegura, à chefia da unidade, para que sejam tomadas as devidas providências.

XII – Tratar com zelo, respeito e urbanidade todos os demais colaboradores da unidade, e os usuários do Instituto atendidos no local, sendo vedada qualquer conduta que enseje constrangimento ou discriminação.

Constituem proibições aos colaboradores da unidade:

I - Realizar lanches ou refeições fora do espaço destinado a este fim;

II – Fumar nas dependências da unidade;

III - Atender pacientes que não estejam devidamente agendados para primeira consulta ou retorno;

IV - Fornecer atestado ou receita médica a usuário que não tenha sido atendido na unidade;

V - Fazer captura de imagens fotográficas e/ou filmagens de usuários, exceto com autorização expressa dos mesmos.

VI – Fazer uso de login e senha de outro colaborador para a execução de qualquer atividade dentro da unidade.

DOS DEVERES

São responsabilidades da Equipe Administrativa da unidade ICLIN UNI:

I. Trabalhar em conformidade às boas práticas, normas e procedimentos da instituição;

II. Prestar informações aos profissionais da equipe de assistência e aos usuários de maneira clara,

- objetiva, cordial e respeitosa, devendo zelar pela qualidade do serviço e imagem da instituição;
- III. Planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar o processo e os serviços de atendimento ambulatorial;
 - IV. Acompanhar diariamente o SEI e demais meios oficiais de comunicação, a fim de identificar rapidamente demandas encaminhadas à unidade;
 - V. Organizar e monitorar as agendas de consultas;
 - VI. Monitorar e elaborar os documentos necessários à abertura, alteração, bloqueio ou inativação das agendas conforme solicitações recebidas e demandas internas da unidade desde que autorizadas pela chefia imediata;
 - VII. Gerar e veicular informações quanto a alterações e/ou bloqueio das agendas médicas, bem como informações gerenciais e de controle da unidade;
 - VIII. Avaliar as solicitações do usuário, objetivando a resolução da sua necessidade, quando possível;
 - IX. Recepcionar, orientar e encaminhar os pacientes agendados para o atendimento ambulatorial, informando os profissionais que realizaram o atendimento (médicos e profissionais de nível superior) os casos urgentes ou prioritários;
 - X. Realizar demais atividades inerentes ao funcionamento da unidade;

São responsabilidades da Equipe Assistencial da unidade ICLIN UNI:

- I. Cumprir o horário inicial de atendimento, definido conforme a abertura da agenda;
- II. Zelar pelo uso e guarda adequados de materiais e equipamentos sob sua responsabilidade;
- III. Prestar informações ao paciente de maneira clara, objetiva, cordial e respeitosa, devendo zelar pela qualidade do serviço e imagem da instituição;
- IV. Respeitar a individualidade e a privacidade dos pacientes;
- V. Fornecer ao paciente informações sobre o estado de saúde, tratamentos, exames e outros;
- VI. Garantir o registro dos dados assistenciais no SILIM e nos demais sistemas de informação do Instituto;
- VII. Zelar para que todos os formulários referentes a assistência dos pacientes sejam corretamente preenchidos, carimbados e assinados;
- VIII. Contra referenciar os pacientes atendidos no ambulatório que não se enquadram dentro da grade de referência da unidade para serviço apropriado;
- IX. Planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar o processo e os serviços de assistência de enfermagem;
- X. Facilitar a relação entre os profissionais contribuindo para a organização da demanda referenciada para o posto de trabalho;
- XI. Implementar ações para a promoção da saúde;
- XII. Prestar assistência direta aos pacientes de maior complexidade técnica, graves com risco de morte e/ou que exijam conhecimentos de base científica e capacidade de tomar decisões imediatas;
- XIII. Participar e atuar nos programas de prevenção e controle sistemático de infecção hospitalar;
- XIV. Realizar e participar da prevenção e controle sistemático de danos que possam ser causadas aos pacientes durante a assistência;
- XV. Gerenciar a utilização dos insumos necessários para o adequado funcionamento do posto de trabalho;
- XVI. Realizar lançamento dos dados necessários para execução dos indicadores do posto de

- trabalho em planilha ou outro sistema pré-determinado;
- XVII. Relatar em instrumento de passagem de plantão quaisquer ocorrências e alterações de rotina de trabalho;
- XVIII. Organizar o ambiente de trabalho;
- XIX. Dar continuidade aos plantões;
- XX. Trabalhar em conformidade às boas práticas, normas e procedimentos da instituição;
- XXI. Realizar demais atividades inerentes ao cargo.

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE SAÚDE

Para os efeitos deste regulamento, entende-se por usuários/pacientes os beneficiários do Sistema Ipasgo Saúde encaminhados para atendimento médico na unidade.

São direitos dos mesmos:

- I - Ser atendido de forma respeitosa, cortês e ética, dentro das políticas de humanização preconizadas na atenção à saúde;
- II - Ser informado das normas e rotinas de funcionamento da unidade;
- III - Sugerir, solicitar ou notificar ao Ipasgo, via ouvidoria, sempre que observarem alguma irregularidade.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Nenhum cartaz, banner ou outro tipo de material com informações poderão ser fixados nas paredes da unidade sem a autorização da chefia da mesma, devendo-se observar as recomendações no sentido de se evitar a poluição visual e o acúmulo de sujidades/poeira;

Os casos omissos ou não previstos neste Regulamento serão resolvidos pela chefia da unidade e/ou pela Gerência de Ação Preventiva, conforme Regimento Geral do Ipasgo e demais legislações afetas ao seu objeto.

O descumprimento deste regulamento resultará nas sanções previstas nas legislações pertinentes.

Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, sem prejuízo das demais normas vigentes e pertinentes ao funcionamento da unidade.

5 ANEXOS:

RQ-FOR-0598 - v.0 ATESTADO MÉDICO

6 REGISTROS:

INSTRUÇÕES DE TRABALHO DA UNIDADE DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL DE MULTIESPECIALIDADES DO IPASGO - IPASGO CLÍNICA NO SETOR LESTE UNIVERSITÁRIO

Revisado por: ---

Próxima revisão: ---

Aprovado por: ---

Em: ---

Área (s): ---

Área Emitente: Gerência de Ação Preventiva



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

Título: INSTRUÇÃO DE TRABALHO UNIDADE DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL DE MULTIESPECIALIDADES DO IPASGO - IPASGO CLÍNICAS EM ANÁPOLIS

Documento: IT-IPASGO-0056 - V.0

Fase : Em Aprovação

1 OBJETIVO:

Normatizar o funcionamento e as atividades do Ambulatório de Multiespecialidades do Ipasgo, instituído nos termos da Portaria Normativa 06/2016 - PR, que dispõe sobre o Serviço de Atendimento Médico Ambulatorial – SAMA -, nas unidades descentralizadas do Ipasgo, de agora em diante denominado Unidade Ipasgo Clínicas Anápolis – ICLIN APS.

2 REQUISITOS LEGAIS:

NBR ISO 9001
Lei 17.477/2011
Portarias e Atos Normativos

3 DEFINIÇÕES:

Entende-se por Ambulatório Médico de Especialidades o serviço do Ipasgo instalado em sedes próprias, alugadas ou cedidas, na capital e no interior do Estado, fixas ou móveis, em regime de gestão própria ou de terceiros, para atendimento exclusivo aos usuários do sistema assistencial IPASGO Saúde, com o objetivo de garantir a oferta de assistência à saúde específica e carente na localidade em que se encontra por meio de programas de promoção em saúde e/ou fornecimento de consultas eletivas em diversas especialidades e subespecialidades assistenciais.

4 DETALHAMENTO:

Na unidade ICLIN APS serão disponibilizadas consultas médicas eletivas por profissionais devidamente credenciados, para a modalidade de atendimento em regime de plantão de 6 (seis) horas contínuas, conforme a escala de horários e de especialidades oferecidas e a demanda do Instituto.

O atendimento na unidade será realizado de segunda a sexta-feira, das 07:00 às 19:00 horas, sendo que a primeira consulta será agendada pelo serviço de Tele Agendamento do IPASGO Saúde, no telefone 0800 621919 e os retornos serão agendados internamente pela unidade de acordo com a demanda e a capacidade resolutive do Instituto.

As consultas médicas eletivas serão realizadas por médicos especialistas nas áreas de Alergia/Imunologia, Cardiologia, Cardiopediatria, Clínico Geral, Dermatologia, Endocrinologia, Endocrinopediatria, Gastropediatria, Geriatria, Ginecologia/ Obstetrícia, Mastologia, Médico do Trabalho, Neurologia, Neuropediatria, Nefropediatria, Pediatria, Pneumologia, Pneumopediatria e Reumatologia ou em outra especialidade triada pelo Ipasgo como de difícil acesso do usuário na rede credenciada.

DO ESPAÇO FÍSICO

A unidade ICLIN APS está alocada, atualmente, em imóvel próprio do Instituto localizado à Av. São Francisco de Assis, nº890, Bairro Jundiá, Anápolis - GO, CEP 75110-815.

É de responsabilidade do Ipasgo a disponibilização de bens móveis, equipamentos e materiais necessários ao funcionamento da unidade, estando todos esses sob a guarda do colaborador responsável pela chefia da unidade.

A unidade ICLIN APS tem em sua estrutura física:

- I. 01 recepção;
- II. 01 sala de espera;
- III. 05 consultórios;
- IV. 01 sala equipadas para o atendimento ginecológico;
- V. 01 sala para apoio ao atendimento ambulatorial na triagem dos pacientes;
- VI. 01 salas reservada para a administração do ambulatório;
- VII. 01 Copa para funcionários e prestadores.

DA COMPETÊNCIA, COMPOSIÇÃO, ORGANIZAÇÃO e FUNCIONAMENTO

Compete à unidade ICLIN APS proporcionar atendimento especializado e exclusivo ao usuário do Ipasgo Saúde, adultos e pediátricos, a fim de promover o diagnóstico tempestivo e orientar a terapêutica, atendendo à necessidade regional nas especialidades médicas que não atendem a demanda dos usuários na rede credenciada do Instituto, por meio de procedimentos ambulatoriais regulados e programados, em regime de consulta eletiva especializada.

A carteira básica geral de serviços da unidade é composta de:

- I. Serviços de recepção ao paciente;
- II. Serviços de consulta de atendimento especializado ao paciente nas diversas especialidades ofertadas.

A Unidade ICLIN APS conta inicialmente com a seguinte equipe operacional:

- I. Equipe Administrativa (Chefia da unidade, Assistente em Administração e Recepção, colaboradores de limpeza, conservação e vigilância);
- II. Equipe Assistencial composta pelos profissionais médicos que atendem na unidade.

A Unidade ICLIN APS tem funcionamento de 12 horas diárias de segunda a sexta-feira, sendo das 07 às 19 horas, respeitando o calendário estabelecido pelo Ipasgo.

São ferramentas para processo de trabalho que tem por objetivo normatizar e contabilizar informações sobre o funcionamento e a eficiência da unidade:

- I. Regulamento Interno da unidade;

- II. Instruções de Trabalho e demais normas relacionadas ao ISO:9001/2015 e ao Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ;
- III. Procedimentos Operacionais Padrão – POP registrados em Documentos de Suporte, quando existentes;
- IV. Protocolos clínicos assistenciais definidos pelas especialidades ou unidades assistenciais quando houver;
- V. Agenda interna dos profissionais médicos;
- VI. Instrumento interno para controle de atendimentos;
- VII. Sistema Ipasgo de Relatórios Gerais, Sistema Ipasgo de Livro Médico – SILIM e SIAG;
- VIII. Painel de indicadores ambulatoriais.

AGENDA DA UNIDADE

A agenda da unidade é constituída de primeira consulta, marcadas exclusivamente por teleagendamento no telefone 0800 6201919 e reguladas via Sistema Ipasgo de Agendamento de Consultas - SIAG pelo gestor do sistema e consultas de retorno agendadas pela própria unidade conforme parametrização do médico e disponibilidade de agenda.

A primeira consulta refere-se ao primeiro atendimento/contato do paciente em determinada especialidade. O retorno consiste no atendimento posterior a uma primeira consulta ou reconsulta subsequente na especialidade e nos agendamentos de pós altas clínicas e cirúrgicas, agendados pelos profissionais assistentes da unidade.

Poderão ser criadas agendas locais no SIAG (ambulatórios de pós alta, para continuidade do tratamento, especialidade sem capacidade técnica de oferta externa, etc.) para controle de agendamentos de retorno.

Os agendamentos serão realizados de forma escalonada, com intervalos estabelecidos pela parametrização da especialidade (mínimo de 20 em 20 minutos), de acordo com o horário programado para início dos atendimentos na abertura da agenda.

Os agendamentos de pacientes para primeira consulta somente poderão ser realizados pelo serviço de teleagendamento, sendo vedado ao profissional assistente realizar o agendamento diretamente com o paciente.

Os agendamentos de consultas de retorno para o paciente poderão ser realizados pelo próprio profissional assistente, conforme conveniência e ordenamento da unidade.

Nos casos de demanda interna para primeira consulta ou retorno não agendados previamente, o encaixe deverá ser solicitado à chefia imediata da unidade, mediante justificativa, para análise, autorização e agendamento no SIAG, bem como para informação de dia e horário ao paciente.

Eventuais bloqueios e/ou alterações/exclusão de agenda deverão ser programadas para ajuste do fluxo de abertura e a fim de priorizar o atendimento dos pacientes agendados.

Toda abertura, bloqueio e/ou alteração de agenda por iniciativa da chefia da unidade, que implique em alterações no funcionamento da unidade, nos sistemas operacionais ou gere impacto financeiro ao Instituto, deverá ser solicitada/informada ao Ipasgo, via Gerência de Ação Preventiva, por e-mail ou em documento no Sistema Eletrônico de Informação – SEI, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, acompanhado de relatório circunstanciado que justifique as modificações e informe os dados necessários às alterações propostas.

Os profissionais vinculados à unidade poderão solicitar o bloqueio e/ou alteração de suas agendas, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, por escrito e com a devida identificação, mediante autorização da chefia da unidade, quando couber, para realização de congresso, cursos de aperfeiçoamento ou capacitações e nos casos de férias, licenças, afastamentos e concessões previstas em lei.

Quando o afastamento do profissional credenciado for superior a 90 (noventa) dias, o mesmo deverá, após as providências, protocolar requerimento de suspensão temporária de atendimento junto à Gerência de Credenciamento do Ipasgo.

Os plantões e atendimentos não realizados conforme as situações previstas nesse artigo não serão considerados como serviços prestados e não serão remunerados ao profissional.

É responsabilidade do Ipasgo, por meio da chefia imediata da unidade, o monitoramento do absenteísmo de pacientes.

O paciente que se tornar ausente do ambulatório por um período maior que 6 (seis) meses, desmarcando consultas ou faltando às mesmas perderá o direito à continuidade do atendimento da unidade, devendo retornar ao procedimento inicial de agendamento para marcação de nova consulta.

Nas agendas destinadas à subespecialidades pediátricas só poderão ser marcados pacientes com idade até 16 anos.

É responsabilidade do Ipasgo, por meio da chefia imediata da unidade, o tratamento de qualquer situação que implique em exceção ao disposto no presente regulamento quanto à gestão de agendamentos.

DA ADMISSÃO E ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS E CONTROLE DOS PRONTUÁRIOS

A admissão do usuário na unidade se dará por ocasião da primeira consulta através da inclusão/atualização das informações do mesmo no prontuário da unidade.

A ficha ambulatorial, guia de consulta e demais documentos similares ou pertinentes deverão ser gerados previamente à consulta pelo funcionário da recepção e disponibilizados, quando necessário ao profissional responsável. Após o turno de atendimentos, o profissional deverá devolver os documentos a ele entregues devidamente preenchidos e assinados.

O prontuário dos pacientes será registrado em sistema eletrônico próprio, atualmente identificado como Sistema Ipasgo de Livro Médico – SILIM.

O acesso ao prontuário do paciente poderá ser realizado, mediante login e senha, somente pelos profissionais que o assistem na unidade e que foram devidamente cadastrados no SILIM por ocasião de sua contratação, sendo vedado o acesso de colaboradores administrativos ou de terceiros ao sistema.

O profissional assistente deverá registrar corretamente no prontuário todo o histórico da consulta, fazendo a devida associação com a guia emitida naquela oportunidade.

Quando forem solicitados exames e/ou procedimentos complementares para o paciente, o próprio profissional assistente deverá realizar a solicitação no Sistema Ipasgo específico para tal, com seu login e senha particulares, estando atento à parametrização do procedimento, informação do CID específico e do código de procedimento da Tabela Ipasgo adequado, bem como ao preenchimento detalhado da justificativa e utilização do formulário impresso quando e se necessário.

DA UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

Os equipamentos e materiais disponíveis para uso na unidade são de propriedade do Ipasgo, estando sob a guarda e responsabilidade da chefia da unidade.

Nenhum material ou equipamento da unidade poderá ser utilizado pelos colaboradores para fins que não tenham relação direta com as atividades desenvolvidas dentro do ambulatório;

É de responsabilidade de todos os colaboradores da unidade organizar e manter em ordem o ambiente de trabalho, recolocando os materiais nos seus respectivos lugares após a utilização, bem como zelando pelo uso adequado e integridade dos equipamentos.

É expressamente proibida a movimentação de móveis e equipamentos sem o conhecimento e anuência da chefia da unidade.

Havendo falha ou irregularidade no funcionamento dos equipamentos, a chefia da unidade deverá ser comunicada para as devidas providências.

Os materiais necessários ao atendimento do paciente (carimbo médico, receituário, etc) devem ser retirados pelo profissional assistente na administração da unidade no início dos plantões e devolvidos ao final dos mesmos.

DAS OBRIGAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E PROIBIÇÕES GERAIS

O cumprimento das normas vigentes de biossegurança é obrigatório durante a permanência na unidade. As luvas de procedimentos e estéreis, máscaras e gorros descartáveis e os óculos de proteção serão fornecidos pelo Ipasgo.

A manutenção do silêncio dentro das dependências da unidade deve ser observada, devendo ser evitados ruídos excessivos. Ressalte-se que conversas podem ser permitidas desde que não perturbem e prejudiquem o desenvolvimento das atividades.

Constituem obrigações de todos os colaboradores da unidade:

I – Registrar corretamente seu ponto de entrada e saída nos sistemas preparados para isso, zelando por sua assiduidade e pontualidade. No caso dos profissionais da equipe de assistência, o registro será feito no sistema de Atendimento Próprio, devendo a entrada no plantão ser registrada assim que o profissional realizar login em seu computador de trabalho e a saída do plantão registrada imediatamente antes do logout.

II - Zelar pela economia e conservação do material que lhe for confiado e pelo desempenho dos encargos de que for incumbido;

III – Manter a discrição no ambiente de trabalho, guardando sigilo sobre os assuntos de natureza confidencial;

IV – Guardar conhecimento e observância das normas legais e regulamentares a que está submetido e daquelas pertinentes às suas atribuições, bem como lealdade às instituições constitucionais e administrativas a que servir;

V - Expor à chefia da unidade as dúvidas e dificuldades que encontrar na execução de seu trabalho e levar ao conhecimento de seu chefe imediato as irregularidades de que tiver ciência, em razão de seu cargo, representando à autoridade superior, se aquele não levar na devida conta a informação prestada;

VI - Obedecer às ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais;

VII - Usar os Equipamentos de Proteção Individuais pertinentes às atividades realizadas;

VIII - Ser cuidadoso ao manipular materiais e equipamentos;

IX - Ser responsável em suas ações, mantendo a conduta adequada ao ambiente;

X - Descartar os vidros e materiais perfurocortantes em local apropriado, assim como realizar a separação adequada do lixo comum e biológico;

XI - Comunicar anormalidades de mau funcionamento de equipamentos, iluminação, ventilação ou qualquer outra condição insegura, à chefia da unidade, para que sejam tomadas as devidas providências.

XII - Tratar com zelo, respeito e urbanidade todos os demais colaboradores da unidade, e os usuários do Instituto atendidos no local, sendo vedada qualquer conduta que enseje constrangimento ou discriminação.

Constituem proibições aos colaboradores da unidade:

I - Realizar lanches ou refeições fora do espaço destinado a este fim;

II - Fumar nas dependências da unidade;

III - Atender pacientes que não estejam devidamente agendados para primeira consulta ou retorno;

IV - Fornecer atestado ou receita médica a usuário que não tenha sido atendido na unidade;

V - Fazer captura de imagens fotográficas e/ou filmagens de usuários, exceto com autorização expressa dos mesmos.

VI - Fazer uso de login e senha de outro colaborador para a execução de qualquer atividade dentro da unidade.

DOS DEVERES

São responsabilidades da Equipe Administrativa da unidade ICLIN APS:

- I. Trabalhar em conformidade às boas práticas, normas e procedimentos da instituição;
- II. Prestar informações aos profissionais da equipe de assistência e aos usuários de maneira clara, objetiva, cordial e respeitosa, devendo zelar pela qualidade do serviço e imagem da instituição;
- III. Planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar o processo e os serviços de atendimento ambulatorial;
- IV. Acompanhar diariamente o SEI e demais meios oficiais de comunicação, a fim de identificar rapidamente demandas encaminhadas à unidade;
- V. Organizar e monitorar as agendas de consultas;
- VI. Monitorar e elaborar os documentos necessários à abertura, alteração, bloqueio ou inativação das agendas conforme solicitações recebidas e demandas internas da unidade desde que autorizadas pela chefia imediata;
- VII. Gerar e veicular informações quanto a alterações e/ou bloqueio das agendas médicas, bem como informações gerenciais e de controle da unidade;
- VIII. Avaliar as solicitações do usuário, objetivando a resolução da sua necessidade, quando possível;
- IX. Recepcionar, orientar e encaminhar os pacientes agendados para o atendimento ambulatorial, informando os profissionais que realizaram o atendimento (médicos e profissionais de nível superior) os casos urgentes ou prioritários;
- X. Realizar demais atividades inerentes ao funcionamento da unidade;

São responsabilidades da Equipe Assistencial da unidade ICLIN APS:

- I. Cumprir o horário inicial de atendimento, definido conforme a abertura da agenda;
- II. Zelar pelo uso e guarda adequados de materiais e equipamentos sob sua responsabilidade;
- III. Prestar informações ao paciente de maneira clara, objetiva, cordial e respeitosa, devendo zelar pela qualidade do serviço e imagem da instituição;
- IV. Respeitar a individualidade e a privacidade dos pacientes;
- V. Fornecer ao paciente informações sobre o estado de saúde, tratamentos, exames e outros;
- VI. Garantir o registro dos dados assistenciais no SILIM e nos demais sistemas de informação do Instituto;
- VII. Zelar para que todos os formulários referentes a assistência dos pacientes sejam corretamente preenchidos, carimbados e assinados;
- VIII. Contra referenciar os pacientes atendidos no ambulatório que não se enquadram dentro da grade de referência da unidade para serviço apropriado;
- IX. Planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar o processo e os serviços de assistência de enfermagem;
- X. Facilitar a relação entre os profissionais contribuindo para a organização da demanda referenciada para o posto de trabalho;
- XI. Implementar ações para a promoção da saúde;
- XII. Prestar assistência direta aos pacientes de maior complexidade técnica, graves com risco de morte e/ou que exijam conhecimentos de base científica e capacidade de tomar decisões imediatas;
- XIII. Participar e atuar nos programas de prevenção e controle sistemático de infecção hospitalar;
- XIV. Realizar e participar da prevenção e controle sistemático de danos que possam ser causadas aos pacientes durante a assistência;
- XV. Gerenciar a utilização dos insumos necessários para o adequado funcionamento do posto de trabalho;
- XVI. Realizar lançamento dos dados necessários para execução dos indicadores do posto de trabalho em

planilha ou outro sistema pré-determinado;

XVII. Relatar em instrumento de passagem de plantão quaisquer ocorrências e alterações de rotina de trabalho;

XVIII. Organizar o ambiente de trabalho;

XIX. Dar continuidade aos plantões;

XX. Trabalhar em conformidade às boas práticas, normas e procedimentos da instituição;

XXI. Realizar demais atividades inerentes ao cargo.

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE SAÚDE

Para os efeitos deste regulamento, entende-se por usuários/pacientes os beneficiários do Sistema Ipasgo Saúde encaminhados para atendimento médico na unidade.

São direitos dos mesmos:

I - Ser atendido de forma respeitosa, cortês e ética, dentro das políticas de humanização preconizadas na atenção à saúde;

II - Ser informado das normas e rotinas de funcionamento da unidade;

III - Sugerir, solicitar ou notificar ao Ipasgo, via ouvidoria, sempre que observarem alguma irregularidade.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Nenhum cartaz, banner ou outro tipo de material com informações poderão ser fixados nas paredes da unidade sem a autorização da chefia da mesma, devendo-se observar as recomendações no sentido de se evitar a poluição visual e o acúmulo de sujidades/poeira;

Os casos omissos ou não previstos neste Regulamento serão resolvidos pela chefia da unidade e/ou pela Gerência de Ação Preventiva, conforme Regimento Geral do Ipasgo e demais legislações afetas ao seu objeto.

O descumprimento deste regulamento resultará nas sanções previstas nas legislações pertinentes.

Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, sem prejuízo das demais normas vigentes e pertinentes ao funcionamento da unidade.

5 ANEXOS:

ATESTADO MÉDICO - RQ-FOR-0598 - V.0

6 REGISTROS:

INSTRUÇÃO DE TRABALHO DA UNIDADE DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL DE MULTIESPECIALIDADES DO IPASGO - IPASGO CLÍNICAS EM ANÁPOLIS

Revisado por: ---

Próxima revisão: ---

Aprovado por: ---

Em: ---

Área (s): ---

Área Emitente: Gerência de Ação Preventiva



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

Título: INSTRUÇÃO DE TRABALHO DA UNIDADE IPASGO CLÍNICAS CAMPINAS

Documento: IT-IPASGO-0058 - V.0

Fase : Em Aprovação

1 OBJETIVO:

Normatizar o funcionamento e as atividades da unidade Ipasgo Clínicas Campinas, especializada no atendimento em saúde mental e instituída nos termos da Portaria Normativa nº 02/2021 – PR, que dispõe sobre o Programa Especial denominado IPASGO Clínicas – Psiquiatria, Psicologia e Terapias Complementares, para os usuários do Sistema IPASGO Saúde, de agora em diante denominada Unidade Ipasgo Clínica Campinas – ICLIN CAM.

2 REQUISITOS LEGAIS:

NBR ISO 9001
Lei 17.477/2011
Portarias e Atos Normativos

3 DEFINIÇÕES:

Entende-se por Ipasgo Clínicas o serviço do Ipasgo instalado em sedes próprias, alugadas ou cedidas, na capital e no interior do Estado, fixas ou móveis, em regime de gestão própria ou de terceiros, para atendimento exclusivo aos usuários do sistema assistencial IPASGO Saúde, com o objetivo de garantir a oferta de assistência à saúde específica e carente na localidade em que se encontra por meio de programas de promoção em saúde e/ou fornecimento de consultas eletivas em diversas especialidades e subespecialidades assistenciais.

4 DETALHAMENTO:

Na unidade ICLIN CAM serão disponibilizadas consultas em enfermagem, consultas médicas psiquiátricas, consultas em psicologia e psicoterapia ambulatorial e em grupo, todas em regime ambulatorial e eletivas, executadas por profissionais devidamente credenciados para a modalidade de atendimento específica, em regime de plantão de 6 (seis) horas, conforme as especialidades oferecidas e a demanda do Instituto.

O atendimento na unidade será realizado de segunda a sexta-feira, das 07:00 às 19:00 horas, seguindo protocolo específico do serviço, sendo a primeira consulta agendada na especialidade de psiquiatria, por meio do Tele Agendamento do IPASGO Saúde, no telefone 0800 621919. O tratamento sequencial em psicologia e os devidos retornos serão agendados internamente pela unidade de acordo com a demanda e a capacidade resolutiva do Instituto.

Antes da consulta médica psiquiátrica inicial, o paciente será acolhido na unidade por meio de consulta inicial em Enfermagem.

DO ESPAÇO FÍSICO

A unidade ICLIN CAM está alocada, atualmente, em imóvel próprio do Instituto localizado à Avenida Minas Gerais nº 606 Setor Campinas – Goiânia/GO – CEP 74.510-040

É de responsabilidade do Ipasgo a disponibilização de bens móveis, equipamentos e materiais necessários ao funcionamento da unidade, estando todos esses sob a guarda do colaborador responsável pela chefia da unidade.

A unidade ICLIN CAM tem em sua estrutura física:

- I. 02 recepções;
- II. 02 salas de espera;
- III. 02 salas administrativas;
- IV. 11 consultórios de uso comum aos prestadores;
- V. Copa para colaboradores.

DA COMPETÊNCIA, COMPOSIÇÃO, ORGANIZAÇÃO e FUNCIONAMENTO

Compete à unidade ICLIN CAM proporcionar atendimento especializado e exclusivo ao usuário do Ipasgo Saúde, adultos e pediátricos, a fim de promover o diagnóstico tempestivo e orientar a terapêutica em saúde mental, por meio de procedimentos ambulatoriais regulados e programados, em regime de consultas eletivas especializada e psicoterapia focal de curta duração.

A carteira básica geral de serviços da unidade é composta de:

- I. Serviços de recepção ao paciente;
- II. Serviços de triagem e acolhimento em enfermagem;
- III. Serviços de consulta médica eletiva em psiquiatria;
- IV. Serviços de consulta em psicologia;
- V. Serviços de psicoterapia individual e em grupo.

A Unidade ICLIN CAM conta inicialmente com a seguinte equipe operacional:

- I. Equipe Administrativa (direção da unidade e assistentes administrativos);
- II. Equipe Assistencial (médicos, enfermeiros e psicólogos)

A Unidade ICLIN CAM tem funcionamento de 12 horas diárias de segunda a sexta-feira, das 07 às 19 horas, respeitando o calendário estabelecido pelo Ipasgo.

São ferramentas para processo de trabalho que tem por objetivo normatizar e contabilizar informações sobre o funcionamento e a eficiência da unidade:

- I. Regimento Interno da unidade;
- II. Instruções de Trabalho e demais normas relacionadas ao ISO:9001/2015 e ao Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ;
- III. Protocolos clínicos assistenciais definidos pelas especialidades ou unidades assistenciais quando houver;
- IV. Agenda interna e externa dos profissionais médicos e psicólogos;
- V. Instrumentos internos e documentos oficiais da unidade para controle de atendimentos e ocorrências;
- VI. Sistema Ipasgo de Relatórios Gerais, Sistema Ipasgo de Livro Médico – SILIM e SIAG;
- VII. Painel de indicadores ambulatoriais.

DA AGENDA DA UNIDADE

A agenda dos prestadores médicos da unidade é constituída de primeira consulta, marcadas exclusivamente pelo teleagendamento, no telefone 0800 6201919, e reguladas via Sistema Ipasgo de Agendamento de Consultas – SIAG e consultas de retorno agendadas pela própria unidade.

A agenda dos prestadores psicólogos da unidade é constituída de primeira consulta e retornos sequenciados de acordo com o plano terapêutico adotado, marcados exclusivamente pela própria unidade. A primeira consulta refere-se ao primeiro atendimento/contato do paciente em determinada especialidade. O retorno consiste no atendimento posterior a uma primeira consulta ou reconsulta subsequente na mesma especialidade.

Poderão ser criadas agendas locais no SIAG (ambulatórios de pós alta, para continuidade do tratamento, especialidade sem capacidade técnica de oferta externa, etc.) para controle de agendamentos de retorno.

Os agendamentos serão realizados de forma escalonada, com intervalos estabelecidos pela parametrização da especialidade (mínimo de 20 em 20 minutos), de acordo com o horário programado para início dos atendimentos na abertura da agenda.

Os agendamentos de consultas de retorno para os pacientes poderão ser realizados pelo próprio profissional assistente, conforme conveniência e ordenamento da unidade.

Nos casos de demanda interna para primeira consulta ou retorno não agendados previamente, o encaixe deverá ser solicitado à chefia imediata da unidade, mediante justificativa, para análise, autorização e agendamento no SIAG, bem como para informação de dia e horário ao paciente.

Eventuais bloqueios e/ou alterações/exclusão de agenda deverão ser programadas para ajuste do fluxo de abertura e a fim de priorizar o atendimento dos pacientes agendados.

Toda abertura, bloqueio e/ou alteração de agenda por iniciativa da chefia da unidade, que implique em alterações no funcionamento da unidade, nos sistemas operacionais ou gere impacto financeiro ao Instituto, deverá ser solicitada/informada ao Ipasgo via Sistema Eletrônico de Informação – SEI, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, em documento circunstanciado que justifique as modificações e informe os dados necessários às alterações propostas.

Os profissionais vinculados à unidade poderão solicitar o bloqueio e/ou alteração de suas agendas, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, por escrito e com a devida identificação, mediante autorização da chefia da unidade, quando couber, para realização de congresso, cursos de aperfeiçoamento ou capacitações e nos casos de férias, licenças, afastamentos e concessões previstas em lei.

Quando o afastamento do profissional credenciado for superior a 90 (noventa) dias, o mesmo deverá, após as providências, protocolar requerimento de suspensão temporária de atendimento junto à Gerência de Credenciamento do Ipasgo.

Os plantões e atendimentos não realizados conforme as situações previstas nesse artigo não serão considerados como serviços prestados e não serão remunerados ao profissional.

É responsabilidade do Ipasgo, por meio da chefia imediata da unidade, a confirmação de agendamentos e o controle do absenteísmo de pacientes.

É responsabilidade do Ipasgo, por meio da chefia imediata da unidade, o tratamento de qualquer situação que implique em exceção ao disposto no presente regulamento quanto à gestão de agendamentos.

DA ADMISSÃO E ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS E CONTROLE DOS PRONTUÁRIOS

A admissão do usuário na unidade se dará por ocasião da primeira consulta em psiquiatria através da

inclusão/atualização das informações do mesmo no prontuário da unidade.

A ficha ambulatorial, guia de consulta e demais documentos similares ou pertinentes deverão ser gerados previamente à consulta, pelo funcionário da recepção e disponibilizados, quando necessário ao profissional responsável. Após o turno de atendimentos, o profissional deverá devolver os documentos a ele entregues devidamente preenchidos e assinados.

O prontuário dos pacientes será registrado em sistema eletrônico próprio, atualmente identificado como Sistema Ipasgo de Livro Médico – SILIM.

O acesso ao prontuário do paciente poderá ser realizado, mediante login e senha, somente pelos profissionais que o assistem na unidade e que foram devidamente cadastrados no SILIM por ocasião de sua contratação, sendo vedado o acesso de colaboradores administrativos ou de terceiros ao sistema.

O profissional assistente deverá registrar corretamente no prontuário todo o histórico da consulta, fazendo a devida associação com a guia emitida naquela oportunidade.

Quando forem solicitados exames e/ou procedimentos complementares para o paciente, o próprio profissional assistente deverá realizar a solicitação no Sistema Ipasgo específico para tal, com seu login e senha particulares, estando atento à parametrização do procedimento, informação do CID específico e do código de procedimento da Tabela Ipasgo adequado, bem como ao preenchimento detalhado da justificativa e utilização do formulário impresso quando e se necessário.

DA UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

Os equipamentos e materiais disponíveis para uso na unidade são de propriedade do Ipasgo, estando sob a guarda e responsabilidade da chefia da unidade.

Nenhum material ou equipamento da unidade poderá ser utilizado pelos colaboradores para fins que não tenham relação direta com as atividades desenvolvidas dentro do ambulatório;

É de responsabilidade de todos os colaboradores da unidade organizar e manter em ordem o ambiente de trabalho, recolocando os materiais nos seus respectivos lugares após a utilização, bem como zelando pelo uso adequado e integridade dos equipamentos.

É proibida a movimentação de móveis e equipamentos sem o conhecimento e anuência da chefia da unidade.

Havendo falha ou irregularidade no funcionamento dos equipamentos, a chefia da unidade deverá ser comunicada para as devidas providências.

Os materiais necessários ao atendimento do paciente (carimbo médico, receituário, etc) devem ser retirados pelo profissional assistente na administração da unidade no início dos plantões e devolvidos ao final dos mesmos.

DAS OBRIGAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E PROIBIÇÕES GERAIS

O cumprimento das normas vigentes de biossegurança é obrigatório durante a permanência na unidade. As luvas de procedimentos e estéreis, óculos de proteção, máscaras e gorros descartáveis serão fornecidos pelo Ipasgo, sendo o prestador responsável por sua conservação.

A manutenção do silêncio dentro das dependências da unidade deve ser observada, devendo ser evitados ruídos excessivos. Ressalte-se que conversas podem ser permitidas desde que não perturbem e prejudiquem o desenvolvimento das atividades.

Constituem obrigações de todos os colaboradores da unidade:

I – Registrar corretamente seu ponto de entrada e saída nos sistemas preparados para isso, zelando por sua assiduidade e pontualidade. No caso dos profissionais da equipe de assistência, o registro será feito no sistema de Atendimento Próprio, devendo a entrada no plantão ser registrada assim que o profissional realizar login em seu computador de trabalho e a saída do plantão registrada imediatamente antes do logout.

II – Zelar pela economia e conservação do material que lhe for confiado e pelo desempenho dos encargos de que for incumbido;

III – Manter a discricção no ambiente de trabalho, guardando sigilo sobre os assuntos de natureza confidencial;

IV – Guardar conhecimento e observância das normas legais e regulamentares a que está submetido e daquelas pertinentes às suas atribuições, bem como lealdade às instituições constitucionais e administrativas a que servir;

V – Expor à chefia da unidade as dúvidas e dificuldades que encontrar na execução de seu trabalho e informar seu chefe imediato as irregularidades de que tiver ciência, em razão de seu cargo, representando à autoridade superior, se aquele não levar na devida conta a informação prestada;

VI – Obedecer às ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais;

VII – Usar os Equipamentos de Proteção Individuais pertinentes às atividades realizadas;

VIII – Ser cuidadoso ao manipular materiais e equipamentos;

IX – Ser responsável em suas ações, mantendo a conduta adequada ao ambiente;

X – Descartar os vidros e materiais perfurocortantes em local apropriado, assim como realizar a separação adequada do lixo comum e biológico;

XI – Comunicar anormalidades de mau funcionamento de equipamentos, iluminação, ventilação ou qualquer outra condição insegura, à chefia da unidade, para que sejam tomadas as devidas providências.

XII – Tratar com zelo, respeito e urbanidade os demais colaboradores da unidade, e os usuários do Instituto atendidos no local, sendo vedada qualquer conduta que enseje constrangimento ou discriminação.

Constituem proibições aos colaboradores da unidade:

I – Realizar lanches ou refeições fora do espaço destinado a este fim;

II – Fumar nas dependências da unidade;

III – Atender pacientes que não estejam devidamente agendados para primeira consulta ou retorno;

IV – Fornecer atestado, pedido de exames ou receita médica a usuário que não tenha passado por consulta ou não tenha sido atendido na unidade;

V – Fazer captura de imagens fotográficas e/ou filmagens de usuários, exceto com autorização expressa dos mesmos.

VI – Fazer uso de login e senha de outro colaborador para a execução de qualquer atividade dentro da unidade.

DOS DEVERES

São responsabilidades da Equipe Administrativa da unidade ICLIN CAM:

I. Trabalhar em conformidade às boas práticas, normas e procedimentos da instituição;

II. Prestar informações aos profissionais da equipe de assistência e aos usuários de maneira clara, objetiva, cordial e respeitosa, devendo zelar pela qualidade do serviço e imagem da instituição;

III. Planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar o processo e os serviços de atendimento ambulatorial;

- IV. Acompanhar diariamente o SEI e demais meios oficiais de comunicação, a fim de identificar rapidamente demandas encaminhadas à unidade;
- V. Organizar e monitorar as agendas de consultas;
- VI. Monitorar e elaborar os documentos necessários à abertura, alteração, bloqueio ou inativação das agendas conforme solicitações recebidas e demandas internas da unidade desde que autorizadas pela chefia imediata;
- VII. Gerar e veicular informações quanto a alterações e/ou bloqueio das agendas dos prestadores, bem como informações gerenciais e de controle da unidade;
- VIII. Avaliar as solicitações do usuário, objetivando a resolução da sua necessidade, quando possível;
- IX. Recepcionar, orientar e encaminhar os pacientes agendados para o atendimento ambulatorial, informando os profissionais que realizaram o atendimento (médicos e profissionais de nível superior) os casos urgentes ou prioritários;
- X. Realizar demais atividades inerentes ao funcionamento da unidade;

São responsabilidades da Equipe Assistencial da unidade ICLIN CAM:

- I. Cumprir o horário inicial de atendimento, definido conforme a abertura da agenda;
- II. Zelar pelo uso e guarda adequados de materiais e equipamentos sob sua responsabilidade;
- III. Prestar informações ao paciente de maneira clara, objetiva, cordial e respeitosa, devendo zelar pela qualidade do serviço e imagem da instituição;
- IV. Respeitar a individualidade e a privacidade dos pacientes;
- V. Fornecer aos pacientes informações sobre o estado de saúde, tratamentos, exames e outros;
- VI. Garantir o registro dos dados assistenciais no SILIM e nos demais sistemas de informação do Instituto;
- VII. Zelar para que todos os formulários referentes a assistência dos pacientes sejam corretamente preenchidos, carimbados e assinados;
- VIII. Contra referenciar os pacientes atendidos na unidade que não se enquadram dentro da grade de referência da unidade para serviço apropriado;
- IX. Planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar o processo e os serviços de assistência de enfermagem;
- X. Facilitar a relação entre os profissionais contribuindo para a organização da demanda referenciada para o posto de trabalho;
- XI. Implementar ações para a promoção da saúde;
- XII. Prestar assistência direta aos pacientes de maior complexidade técnica e/ou que exijam conhecimentos de base científica e capacidade de tomar decisões imediatas;
- XIII. Participar e atuar nos programas de prevenção e controle sistemático de infecção hospitalar;
- XIV. Realizar e participar da prevenção e controle sistemático de danos que possam ser causadas aos pacientes durante a assistência;
- XV. Gerenciar a utilização dos insumos necessários para o adequado funcionamento do posto de trabalho;
- XVI. Realizar lançamento dos dados necessários para execução dos indicadores do posto de trabalho em planilha ou outro sistema pré-determinado;
- XVII. Relatar em instrumento de passagem de plantão quaisquer ocorrências e alterações de rotina de trabalho;

- XVIII. Organizar o ambiente de trabalho;
- XIX. Dar continuidade aos plantões;
- XX. Trabalhar em conformidade às boas práticas, normas e procedimentos da instituição;
- XXI. Realizar demais atividades inerentes ao cargo.

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE SAÚDE

Para os efeitos deste regulamento, entende-se por usuários/pacientes os beneficiários do Sistema Ipasgo Saúde encaminhados para atendimento médico e/ou psicológico na unidade.

Parágrafo Único. São direitos dos mesmos:

- I – Ser atendido de forma respeitosa, cortês e ética, dentro das políticas de humanização preconizadas na atenção à saúde;
- II – Ser informado das normas e rotinas de funcionamento da unidade;
- III – Sugerir, solicitar ou notificar ao Ipasgo, via ouvidoria, sempre que observarem alguma irregularidade.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Nenhum cartaz, banner ou outro tipo de material com informações poderão ser fixados nas paredes da unidade sem a autorização da chefia da mesma, devendo-se observar as recomendações no sentido de se evitar a poluição visual e o acúmulo de sujidades/poeira;

Os casos omissos ou não previstos neste Regulamento serão resolvidos pela chefia da unidade e/ou pela Gerência de Ação Preventiva, conforme Regimento Geral do Ipasgo e demais legislações afetas ao seu objeto.

O descumprimento deste regulamento resultará nas sanções previstas nas legislações pertinentes.

Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, sem prejuízo das demais normas vigentes e pertinentes ao funcionamento da unidade.

5 ANEXOS:

RQ-FOR-0588 - v.0	AUTORIZAÇÃO PARA ACOMPANHAMENTO PSICOTERAPÊUTICO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES (MENORES DE 18 ANOS)
RQ-FOR-0589 - v.0	CONTRATO TERAPÊUTICO
RQ-FOR-0590 - v.0	TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA MENORES DE 18 ANOS EM CONSULTAS PSICOLÓGICAS
RQ-FOR-0591 - v.0	DECLARAÇÃO DE TRATAMENTO PSICOLÓGICO
RQ-FOR-0592 - v.0	TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
RQ-FOR-0593 - v.0	ENCAMINHAMENTO À PSICOLOGIA
RQ-FOR-0594 - v.0	ENCAMINHAMENTO À PSIQUIATRIA
RQ-FOR-0595 - v.0	ENCAMINHAMENTO A OUTROS SERVIÇOS
RQ-FOR-0596 - v.0	ATESTADO DE COMPARECIMENTO EM PSICOLOGIA
RQ-FOR-0597 - v.0	ATESTADO PSICOLÓGICO
RQ-FOR-0598 - v.0	ATESTADO MÉDICO

6 REGISTROS:

INSTRUÇÃO DE TRABALHO DA UNIDADE IPASGO CLÍNICAS CAMPINAS

Revisado por: ---

Próxima revisão: ---

Aprovado por: ---

Em: ---

Área (s): ---

Área Emitente: Gerência de Ação Preventiva

DOCUMENTO DE SUPORTE

Título: Protocolo Aplicado ao Programa Especial IPASGO Clínicas - Psiquiatria, Psicologia e Terapias Complementares

Documento: DS-IPASGO-0057 - V.0

Fase : Em Aprovação

1. INTRODUÇÃO

Tendo em vista o processo de mudança do paradigma que vem norteando a assistência às pessoas com transtorno mental desde a década de 1970, o Ipasgo busca atualizar seu processo de assistência aos usuários com patologias relacionadas à saúde mental.

Isso não apenas no tocante ao tratamento das doenças psíquicas, mas principalmente, no que tange ao desafio da integralidade, inserindo a saúde mental na abordagem do conceito de saúde em toda a sua complexidade.

Segundo o Ministério da Saúde, 3% da população geral sofre com transtornos mentais severos e persistentes; mais de 6% da população apresenta transtornos psiquiátricos graves decorrentes do uso de álcool e outras drogas e 12% da população necessitam de algum atendimento em saúde mental, seja ele contínuo ou eventual (BRASIL,2008).

O Programa de Saúde Mental no âmbito do Ipasgo foi criado pela Portaria Normativa nº 2-2021/PR, nos termos dos autos SEI 202100022000349, com a denominação de Programa Especial IPASGO Clínicas – Psiquiatria, Psicologia e Terapias Complementares.

A criação desse programa, implementado na forma de uma unidade de gestão própria e regime ambulatorial, busca garantir aos usuários do Sistema Ipasgo Saúde os direitos conferidos pela Lei nº 10.216/01, que dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redirecionar o modelo assistencial em saúde mental no âmbito do Instituto.

O regime ambulatorial estabelecido no programa contempla consulta de enfermagem, consulta psiquiátrica e psicoterapia individual e em grupo. É o regime de tratamento de menor complexidade, que reduz riscos de agravamento do sofrimento psíquico, prevenindo internações e medicalização, controlando sintomas e contribuindo com a melhoria da qualidade de vida.

A consulta de enfermagem funciona como consulta de acolhimento, que, segundo a Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde, “é uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes”.

2. BASE LEGAL

- Declaração de Caracas • OMS, Caracas, Venezuela, 1990: Reestruturação da Atenção Psiquiátrica dentro dos Sistemas Locais de Saúde.

- Lei 10.216 de 06 de abril de 2001: Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental.

- Portaria nº 3.088/ MS, de 23 de dezembro de 2011: Institui a Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

- Lei Estadual 17.477/2011: Dispõe sobre o Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores do Estado de Goiás - IPASGO Saúde.

- Decreto nº 7.595, de 09 de abril de 2012: Regulamenta o Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores do Estado de Goiás - IPASGO Saúde, reorganizado pela Lei n. 17.477, de 25 de novembro de 2011, e dá outras providências.

- PN 001-2010/DIASS – Ipasgo: Dispõe sobre o atendimento em psicologia aos usuários do Ipasgo Saúde.

3. JUSTIFICATIVA

Compreendendo que os transtornos mentais podem gerar alto grau de sofrimento psíquico, entende-se como imprescindível ofertar aos usuários uma rede articulada composta por serviços de saúde mental em diferentes níveis de assistência: Ambulatorial, Hospital Dia e Internação Psiquiátrica, a fim de oferecer suporte terapêutico às demandas do indivíduo bem como dos seus familiares.

O Programa de Saúde Mental do Ipasgo considera o atendimento do paciente em regime ambulatorial visando a estabilização dos sintomas, a reinserção social e a recuperação da autonomia dos usuários assistidos, reduzindo as intercorrências, possibilitando controle da jornada assistencial e do custo agregado ao tratamento, além de possibilitar a interferência do Instituto na regulação para níveis mais complexos de assistência (Hospital Dia e Internação Psiquiátrica).

4. OBJETIVO DO PROGRAMA

Acompanhar o usuário com patologias de saúde mental através do regime de tratamento ambulatorial de acordo com suas necessidades e com os critérios descritos neste protocolo, reduzindo assim a incidência de intercorrências e contribuindo com a qualidade de vida dos usuários e das suas famílias.

5. CRITÉRIOS CLÍNICOS – ATENDIMENTO AMBULATORIAL

5.1. Inclusão

- Usuários maiores que 05 anos de idade que apresentem queixas e sintomas de sofrimento psíquico leve a moderado, com indicação para acompanhamento psicológico e psiquiátrico.

5.2. Exclusão

- Usuários menores que 05 anos de idade, que apresentem sintomas leves, com indicação de avaliação/acompanhamento psicológico;

- Após avaliação médica, usuários com sintomas psicóticos graves;

- Após avaliação médica, o usuário em crise aguda e severa de heteroagressividade, autoagressividade, risco imediato de suicídio, abuso agudo de substâncias psicoativas, ou outros eventos que ponham em risco sua vida e saúde ou de outrem;

- Usuários sem sinais e sintomas de sofrimento psíquico, em busca de desenvolvimento pessoal ou autoconhecimento;

- Usuários que necessitem de atendimento especializado em terapias específicas multiprofissionais cuja necessidade de tratamento exceda os limites da psicoterapia individual em quantidade e qualidade de atendimento;

- Usuários que busquem apenas obtenção de laudos médicos e psicológicos ou procedimentos não constantes do rol de cobertura do Ipasgo;

- Usuários em busca de psicodiagnóstico ou avaliação neuropsicológica.

Obs: Os usuários que se encaixem nos critérios de exclusão acima descritos serão encaminhados para atendimento na rede credenciada de serviços do Instituto, de acordo com o nível de complexidade de cada caso.

6. PARAMETRIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS – ATENDIMENTO AMBULATORIAL

6.1. Procedimento: Acolhimento e Triagem de Enfermagem

a) Definição: Atendimento com enfermeiro habilitado no programa para realização de consulta de acolhimento e triagem (entrevista inicial). É o primeiro atendimento ao usuário no Programa.

b) Código Principal: Não há emissão de guia

c) Orientações: Caso o usuário não apresente critérios para inclusão no programa deverá ser encaminhado e acompanhado por profissionais da rede credenciada.

Todos os dados, justificativas e evoluções do paciente devem ser devidamente inseridos no Sistema Ipasgo de Livro Médico – SILIM.

Deverão ser usados modelos padronizados e previamente registrados junto ao Ipasgo para qualquer documento fornecido ao paciente ou de registro interno na unidade.

6.2. Procedimento: Consulta em ambulatório médico – psiquiatria

a) Definição: Atendimento em consultório com Médico Psiquiatra (com título de especialista registrado no Conselho Regional de Medicina) habilitado no programa para diagnóstico e terapêutica.

b) Código principal: 00011010

c) Autorização: Automática no limite de 12 consultas a cada 365 dias; no máximo, 02 consultas/mês (se necessário), com intervalo mínimo de 21 dias. Em tempo inferior a 21 dias considerar retorno.

d) Orientações: Caso o usuário não apresente critérios para inclusão no programa deverá ser encaminhado e acompanhado por profissionais da rede credenciada.

Todos os dados, justificativas e evoluções do paciente devem ser devidamente inseridos no Sistema Ipasgo de Livro Médico – SILIM.

Deverão ser usados modelos padronizados e previamente registrados junto ao Ipasgo para qualquer documento fornecido ao paciente ou de registro interno na unidade.

6.3. Procedimento: Consulta Inicial em Psicologia

a) Definição: Entrevista inicial com psicólogo-psicoterapeuta, com o objetivo de avaliar previamente o usuário e determinar possível indicação para psicoterapia individual. Havendo prosseguimento do tratamento, o psicólogo usará um dos demais procedimentos constantes desse protocolo.

b) Código Principal: 00010030

c) Autorização: Conforme PN 001-2010/DIASS autorização automática de 01 (uma) consulta inicial em Psicologia por ano. No caso de necessidade de mais de 01 (uma) consulta/ano, a autorização dependerá de justificativa de troca de profissional e da análise da auditoria autorizativa. O intervalo mínimo entre a consulta e a Psicoterapia Individual será de uma semana. Não será autorizada a realização de procedimentos concomitantes para o mesmo usuário.

d) Orientações. Caso o usuário não apresente critérios para inclusão no programa deverá ser encaminhado e acompanhado por profissionais da rede credenciada.

Todos os dados, justificativas e evoluções do paciente devem ser devidamente inseridos no Sistema Ipasgo de Livro Médico – SILIM.

Deverão ser usados modelos padronizados e previamente registrados junto ao Ipasgo para qualquer documento fornecido ao paciente ou de registro interno na unidade.

6.4. Psicoterapia Ambulatorial Individual ou em Grupo

a) Definição: Acompanhamento de psicoterapia individual ou grupo. Para iniciar o tratamento nesta modalidade terapêutica, o paciente deverá realizar previamente o acolhimento em Saúde Mental com enfermeiro, consulta com médico psiquiatra e a consulta inicial em psicologia, todos com profissionais habilitados no programa. A escolha do tipo de Psicoterapia (individual ou grupo) será feita pelo psiquiatra ou psicólogo, e descrito em relatório com a justificativa pela opção do tratamento e protocolo de seguimento.

b) Código: 80.01.001-6

c) Autorização: Conforme PN 001-2010/DIASS são pré-autorizadas, ou seja, sem necessidade de análise de auditor, 01 (uma) sessão por semana e até 05 (cinco) sessões por mês. O limite de sessões por paciente no programa será de até 20 sessões, devendo a alta e o encaminhamento do paciente serem programadas para o tempo de tratamento estipulado nesse protocolo, segundo o grau de complexidade de cada caso. A necessidade de sessões acima de qualquer um desses quantitativos ensejará análise da auditoria autorizativa especializada e deverá ser acompanhada de relatório do psiquiatra ou psicólogo com justificativa técnica e antecedência mínima de 72 horas antes da data de início do novo pacote de sessões solicitado. Caso o paciente necessite retornar às sessões de psicoterapia após alta deverá aguardar a carência de 3 meses e reiniciar sua jornada pelo acolhimento.

d) Orientações: O usuário poderá participar concomitantemente da psicoterapia Individual e em grupo, limitado ao número de sessões regulamentadas.

Não serão autorizadas sessões de psicoterapia para usuários que se encontram em terapia através de outro programa ou outra instituição, sendo este motivo de negativa.

O acompanhamento psiquiátrico e psicológico deve ser realizado na unidade, favorecendo a integralidade do tratamento, bem como a discussão interdisciplinar.

Todos os dados, justificativas e evoluções do paciente devem ser devidamente inseridos no Sistema Ipasgo de Livro Médico – SILIM.

Deverão ser usados modelos padronizados e previamente registrados junto ao Ipasgo para qualquer documento fornecido ao paciente ou de registro interno na unidade.

6.4.1. Psicoterapia Ambulatorial Individual

Os usuários terão acesso à equipe de psicoterapia sempre que necessário, após avaliação psiquiátrica na unidade e o devido encaminhamento.

Segundo a Resolução Normativa nº167/2008 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que atualizou o Rol de Procedimento e Eventos em Saúde, o Ipasgo oferecerá aos usuários a cobertura mínima obrigatória de todos os planos de saúde.

O objetivo da abordagem psicoterapêutica na unidade é direcionado a queixas específicas e sintomas identificados em atendimento psiquiátrico, com abordagem de Psicoterapia Breve Focal – tratamento de curto prazo. A técnica focal determina o objeto a ser trabalhado e atua nas queixas principais do paciente especificamente de acordo com o planejamento terapêutico do caso.

6.4.1.1. Critérios de número de consultas de acordo com a complexidade do tratamento:

- Alta Complexidade: Agendamento de 20 sessões, realizadas em até 2 sessões semanais:

- Pacientes com diagnóstico de Esquizofrenia, Transtornos Esquizotípicos, Transtornos Esquizoafetivos e demais Transtornos Delirantes (CID F 20 A F 29).
- Pacientes com diagnóstico primário de Transtorno Global do Desenvolvimento (F84 e variações).
- Pacientes com diagnóstico de transtornos do humor grave, refratário a tratamento ou com necessidade de internação recorrente (CID F31.1, F31.2, F31.3, F31.4, F31.5, F31.6, F31.8, F 31.9, F33.1, F33.2, F33.3, F33.8, F33.9, F34.0, F34.1, F34.8, F34.9).

Obs: Em casos específicos o prestador irá justificar a necessidade de mais sessões à auditoria do Ipasgo, chegando ao limite máximo de 25 sessões.

- Média Complexidade: Agendamento de 14 sessões, realizadas semanalmente ou quinzenalmente:

- Pacientes com diagnóstico primário ou secundário de transtornos neuróticos, transtornos relacionados com o “stress” e transtornos somatoformes (CID F40 a F48).

- Pacientes com diagnóstico de síndromes comportamentais associadas a disfunções fisiológicas e a fatores físicos (F51 a F59).
- Pacientes com diagnóstico de transtornos da infância e adolescência (CID F 90 a F 98).
- Pacientes com diagnóstico de transtornos do desenvolvimento (F80, F81, F83, F88, F89).
- Pacientes com diagnósticos de transtornos do humor (CID F32, F38, F39).
- Pacientes com diagnóstico de transtornos mentais e comportamentais devido ao uso de substâncias psicoativas (CID F10 a F19).
- Pacientes com diagnóstico de Transtornos de Personalidade (CID F60 e variações).
- - Baixa Complexidade: Agendamento de 7 sessões, realizadas semanalmente ou quinzenalmente.
- Demais casos tratados na unidade.

6.4.2. Psicoterapia Ambulatorial em Grupo (Grupos Terapêuticos) ou Modalidade Terapias Complementares:

Nos grupos terapêuticos serão permitidos até 10 usuários que se encaixem na modalidade terapêutica oferecida, a duração máxima do tratamento do usuário no grupo será de 6 meses, podendo a alta ser definida pelo profissional assistente antes desse tempo.

Caso o usuário tenha alta antes do tempo de 6 meses não poderá voltar á esse atendimeto terapêutico antes do período de 3 meses e deverá reiniciar seu processo de acolhimento.

7. MEDICAMENTOS PSIQUIÁTRICOS

Conforme protocolos médicos válidos e pré estabelecidos, o programa poderá ser utilizado como estratégia para aplicação de antipsicóticos de depósito, especialmente aqueles de alto-custo centrado a dispensação e aplicação do medicamento por meio de serviço próprio.

8. AUTORIZAÇÃO E ATENDIMENTO

- A solicitação de autorização para qualquer procedimento do programa deverá ser prévia ao atendimento do usuário com inclusão de guia em sistema SAAT para análise técnica e autorização.
- A inclusão e autorização do tratamento estarão condicionadas ao parecer da auditoria do Ipsago e terão como base este protocolo e demais normativas do Instituto.
- Todas as solicitações devem ser tramitadas via sistema eletrônico de autorização.
- É de responsabilidade da unidade e do prestador assistente o acompanhamento das guias.
- Após a inclusão do usuário no programa, o prestador assumirá a responsabilidade sobre o tratamento do paciente, intermediando a relação entre o usuário e o Ipsago durante todo o tratamento, até o momento da sua alta;
- O Ipsago terá o prazo de até 72 horas, contados a partir da inclusão da guia em sistema SAAT, para avaliação do pedido de solicitação do tratamento proposto. O prazo para autorização passa a contar a partir do recebimento completo da documentação necessária para análise.
- Pacientes com necessidade exclusiva de acompanhamento com médico psiquiátrico, sem critérios clínicos para adesão ao programa de psicoterapia devem ser encaminhados para a rede credenciada;
- O prestador só está autorizado a proceder com o atendimento após a emissão da guia de autorização.
- O usuário deverá confirmar suas consultas através do aplicativo do Ipsagofácil que pode ser baixado gratuitamente em smartphones, tablets ou aparelhos que possuam Android ou Ios.
- O usuário já incluído no programa terá um limite de 4 (quatro) faltas justificadas e 2 (duas) não justificadas antes de ser desligado do programa por absenteísmo. A sessão em que o paciente faltar injustificadamente contará como realizada e será descontada do número total de sessões em psicoterapia

individual inicialmente programada.

- Para os usuários em primeira consulta de psicologia ou primeiro atendimento de psicoterapia, o não comparecimento sem justificativa terá como consequência a necessidade de retorno ao processo de acolhimento novamente.

9. MONITORAMENTO

O Programa será monitorado através de critérios específicos do Ipasgo, com possibilidade de visitas técnicas para supervisão e com implantação de pesquisa de satisfação com o usuário.

10. TROCA DE PRESTADOR

Quando o usuário solicitar troca do prestador que realiza seu atendimento no programa, deverá ser inserida no sistema SAAT solicitação de nova guia de consulta junto com justificativa de próprio punho assinada pelo usuário ou seu responsável, para análise do Ipasgo. A troca de prestador/ profissional só poderá ser realizada mediante solicitação justificada.

11. ABERTURA DE PLANTÃO

O Prestador deve estar ciente que o Ipasgo irá autorizar a abertura de plantões extras apenas quando houver interesse da administração, mediante análise circunstanciada da necessidade. Datas como feriados, ponto facultativos e fechamentos previamente divulgados pelo Ipasgo não implicam necessariamente em abertura de novos plantões. Ressalvamos ainda que, para abertura de novo plantão, a agenda de costume do prestador deverá estar completa, com indisponibilidade total de horários para as remarcações necessárias.

12. EXIGÊNCIAS (DOCUMENTAÇÃO/JUSTIFICATIVA COMPLEMENTAR)

É um recurso utilizado pela auditoria do Instituto para questionar ou esclarecer condutas terapêuticas. Quando houver necessidade de complementação da solicitação, a exigência de justificativas ou documentos complementares será feita pelos auditores do Ipasgo. Assim que uma exigência é feita, a informação é lançada no sistema SAAT no campo mensagem da guia e pode ser visualizada pelo prestador, através da alteração do status da guia. O Prestador tem um prazo máximo de 24 horas para responder às solicitações e incluir no sistema o que for solicitado. É de responsabilidade do prestador acompanhar, diariamente, as informações em sistema para evitar impactos na assistência. Cabe ao Prestador também a responsabilidade de manter em suas dependências todo registro atualizado dos pacientes acompanhados, para que possa cumprir o disposto acima dentro do prazo determinado.

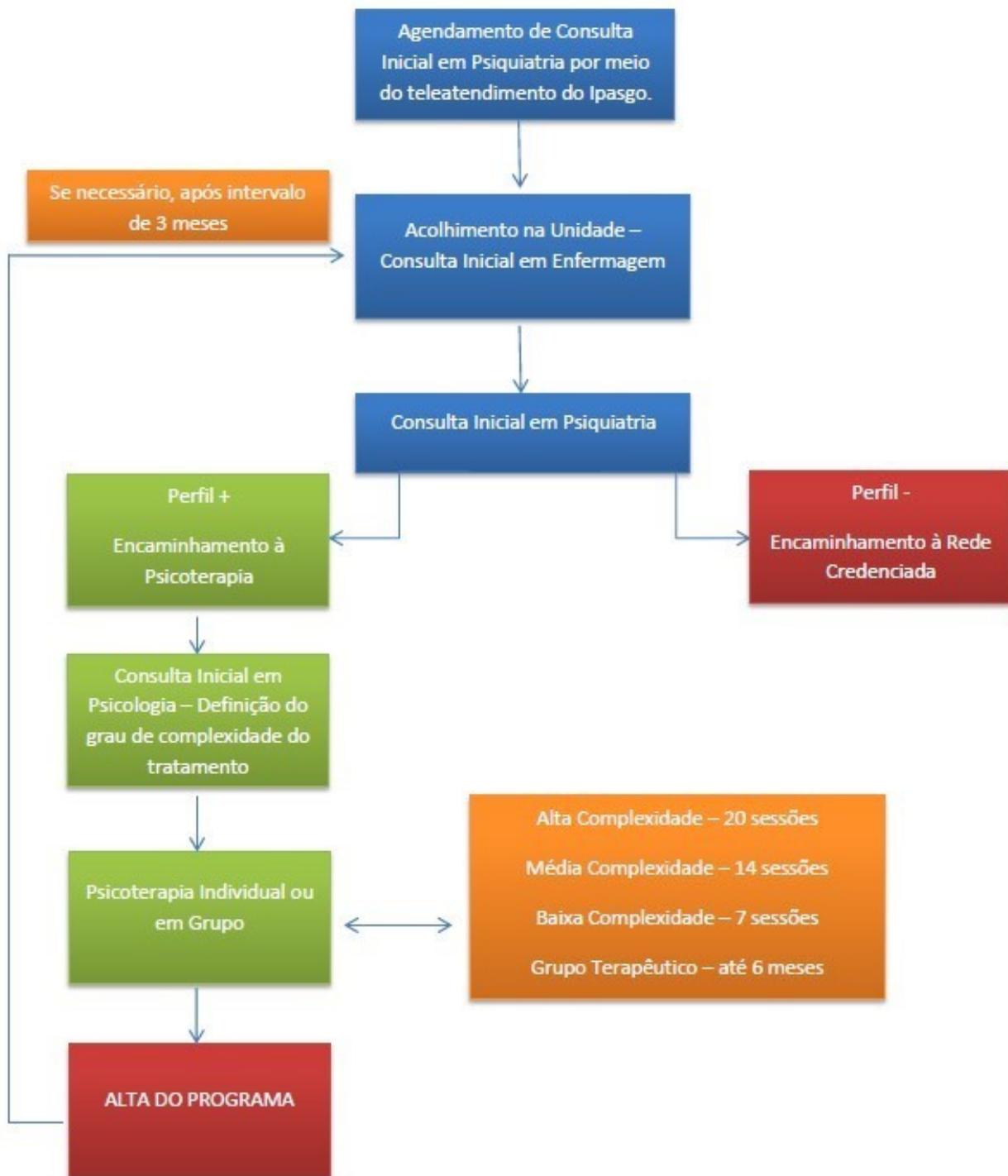
13. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA DA UNIDADE

A unidade trabalha com documentação específica e validada de acordo com o CRP e CRM para a realização dos atendimentos. Toda a documentação utilizada na unidade é disponibilizada no Sistema de Gestão da Qualidade, sob a forma de formulário e poderá ser acessada para esclarecimento e exemplificação do usuário e do prestador em geral.

13.1 Documentação Obrigatória da Unidade:

- Contrato Terapêutico - RQ-FOR-0589 - v.0
- Termo de Autorização Para Menores de 18 anos em Consultas - RQ-FOR-0590 - v.0
- Declaração de Tratamento Psicológico - RQ-FOR-0591 - v.0
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - RQ-FOR-0592 - v.0
- Encaminhamento à Psicologia - RQ-FOR-0593 - v.0
- Encaminhamento à Psiquiatria - RQ-FOR-0594 - v.0
- Encaminhamento à Outros Serviços - RQ-FOR-0595 - v.0
- Atestado de Comparecimento em Psicologia - RQ-FOR-0596 - v.0
- Atestado Psicológico - RQ-FOR-0597 - v.0

7. FLUXOGRAMA DA JORNADA ASSISTENCIAL DO USUÁRIO NA UNIDADE



Título: AUTORIZAÇÃO PARA ACOMPANHAMENTO PSICOTERAPÊUTICO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES (MENORES DE 18 ANOS)

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0588 - V.0

Fase: Vigente

AUTORIZAÇÃO PARA ACOMPANHAMENTO PSICOTERAPÊUTICO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES (MENORES DE 18 ANOS)

Eu, _____, data de nascimento: ____/____/____, portador (a) do documento de identidade nº: _____, domiciliada(o) à: _____, responsável legal pela(o) criança/adolescente: _____, data de nascimento: ____/____/____, portador(a) do documento de identidade nº: _____, autorizo a(o) profissional _____, psicóloga(o), sob registro CRP ____/____ a realizar acompanhamento psicoterapêutico e os encaminhamentos cabíveis.

Todas as intervenções e documentos produzidos serão regidos pelos dispositivos legais vigentes, em especial pelo disposto na Resolução CFP nº 10, de 2005 (Código de Ética Profissional do Psicólogo), bem como pelas demais Resoluções da Psicologia relacionadas ao exercício da profissão.

Em especial, serão garantidos à(s) criança(s) ou adolescente(s) o sigilo das informações e a preservação da dignidade e da intimidade durante a prestação dos serviços de que trata esta autorização.

_____, ____/____/____

(Cidade) / (Data)

Responsável Legal pela Criança ou Adolescente

Nome Completo com Registro e o carimbo da(o) Psicóloga(o)

Título: CONTRATO TERAPÊUTICO

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0589 - V.0

Fase: Vigente

CONTRATO TERAPÊUTICO

O CONTRATO QUE VOCÊ LÊ AGORA CONTÉM INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O TRABALHO QUE ESTAMOS PRESTES A DESENVOLVER JUNTOS. LEIA COM BASTANTE ATENÇÃO!!

Após a leitura deste documento se você concordar com as políticas e procedimentos descritos, peço por gentileza que assine-o e devolva em nosso encontro. Quando você assinar este documento, ele representará um acordo entre nós e se tornará parte integrante do seu prontuário onde estarão todos os seus registros de atendimento.

1. Regras da Unidade:

1.1. Qualquer procedimento só poderá ser realizado com autorização prévia do atendimento do usuário pelo Ipsago.

1.2. A inclusão e autorização do tratamento estarão condicionadas ao parecer da auditoria do Ipsago e terão como base o protocolo da unidade e demais normativas do Instituto.

1.3. Todas as solicitações de atendimento serão repassadas ao Ipsago via sistema eletrônico de autorização.

1.4. É de responsabilidade da unidade e do prestador assistente o acompanhamento das guias.

1.5. Após a inclusão do usuário no programa, o prestador assumirá a responsabilidade sobre o tratamento do paciente, intermediando a relação entre o usuário e o Ipsago durante todo o tratamento, até o momento da sua alta.

1.6. O Ipsago terá prazo de até 72 horas, contados a partir da inclusão da guia em sistema SAAT, para avaliação do pedido de solicitação do tratamento proposto. O prazo para autorização passa a contar a partir do recebimento completo da documentação necessária para análise.

1.7. O prestador só está autorizado a proceder com o atendimento após a emissão da guia de autorização.

1.8. O usuário deverá confirmar suas consultas através do aplicativo do Ipsagofácil que pode ser baixado gratuitamente em smartphones, tabletes ou aparelhos que possuam Android ou IOS.

1.9. O usuário já incluído no programa terá um limite de 4 (quatro) faltas justificadas e 2 (duas)

Título: CONTRATO TERAPÊUTICO

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0589 - V.0

Fase: Vigente

não justificadas antes de ser desligado do programa por absenteísmo. A sessão em que o paciente faltar injustificadamente contará como realizada e será descontada do número total de sessões em psicoterapia individual inicialmente programada.

1.10. Para os usuários em primeira consulta de psicologia ou primeiro atendimento de psicoterapia, o não comparecimento sem justificativa terá como consequência a necessidade de retorno ao processo de acolhimento novamente.

1.11. Ocorrendo atrasos no horário de atendimento causados pelo paciente, a sessão será encerrada no horário pré-agendado, salvo quando houver um horário livre após o dele.

1.12. No caso de alguma falta ou atraso de horário por conta do profissional, o usuário será devidamente avisado com antecedência e compensado durante a sessão ou em outro agendamento.

1.13. Todos os profissionais empreenderão esforços no sentido de iniciar as sessões no horário agendado.

1.14. Se o usuário precisar desmarcar justificadamente sua sessão deve fazer isso com, no máximo, 24 horas de antecedência, sob pena de sua falta ser considerada injustificada.

Sua assinatura abaixo indica que você leu as informações deste documento e concorda com os termos.

Goiânia, ____/____/____

Assinatura do paciente ou responsável

Assinatura e Carimbo do Profissional

Título: TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA MENORES DE 18 ANOS EM CONSULTAS PSICOLÓGICAS

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0590 - V.0

Fase: Vigente

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA MENORES DE 18 ANOS EM CONSULTAS PSICOLÓGICAS

Eu, _____,
portador(a) do RG nº _____, responsável legal pelo menor _____,
nascido(a) na data ____/____/____, estou ciente e autorizo a realização de atendimento psicológico. Para tanto me responsabilizo em tomar todas as providências necessárias para que este esteja presente nos dias e horários agendados, ciente ainda de que devo justificar sua ausência caso isso ocorra. Também autorizo a coleta de informações nos atendimentos realizados para fins de tratamento psicológico. Os dados serão sempre preservados conforme as normas do Código de Ética do psicólogo. Estou ciente de que deverei comparecer para uma devolutiva do profissional em dia e horário pré-agendados. Sendo assim, declaro que estou ciente do exposto e concordo com as questões apresentadas neste termo.

Goiânia, ____/____/____

Assinatura do Responsável legal

Nome completo do profissional e carimbo
Número do registro do conselho

Título: DECLARAÇÃO DE TRATAMENTO PSICOLÓGICO

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0591 - V.0

Fase: Vigente

DECLARAÇÃO DE TRATAMENTO PSICOLÓGICO

Declaro para devido fins que o(a) paciente _____,
inscrito no CPF sob o número _____, está sendo submetido(a) à
acompanhamento psicológico, sob meus cuidados profissionais, na unidade IPASGO Clínicas
Campinas, especializada em Saúde Mental, localizada à Av. Minas Gerais, Qd. 89 Lt 08, Setor
Campinas – Goiânia – Goiás, comparecendo às sessões () semanais () quinzenais () mensais no
período _____, desde ____/____/____ até o presente momento, com previsão para
término do tratamento em ____/____/____.

CID: _____.

Goiânia, ____/____/____

**Nome completo do profissional e carimbo
Número do registro do conselho**

Assinatura do paciente ou responsável legal

Título: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0592 - V.0

Fase: Vigente

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pelo presente instrumento, que atende às exigências legais, o(a) Senhor(a) _____, portador do RG _____, ficará ciente que estará sendo submetido a um tratamento psicológico (psicoterapia) cabendo ao psicólogo a responsabilidade de determinar o momento exato da alta do paciente. Ainda é ciente que todas as informações coletadas durante o processo terapêutico não serão divulgadas, pois estarão mantidas sob sigilo profissional. Seus dados e sua identidade serão mantidos sob sigilo e a sua privacidade será respeitada, por imperativo do código de ética que rege o exercício profissional do Psicólogo.

Goiânia, ____/____/____

Assinatura do Paciente ou Responsável Legal

**Nome completo do Psicólogo com carimbo
Número do registro profissional**

Título: ENCAMINHAMENTO À PSICOLOGIA

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0593 - V.0

Fase: Vigente

ENCAMINHAMENTO À PSICOLOGIA

De: Psiquiatria

Para: Psicologia

Encaminho o paciente _____,
para avaliação e acompanhamento psicológico. O mesmo iniciou acompanhamento psiquiátrico
em ___/___/___, sendo necessário o prosseguimento do tratamento médico em conjunto ao
tratamento em psicoterapia, para tratar de sintomas compatíveis com o CID: _____.

Encontro-me á disposição para quaisquer esclarecimentos e desde já agradeço a atenção
dispensada.

Goiânia, _____/_____/_____

Nome completo do Médico Psiquiatra, CRM e Carimbo

Título: ENCAMINHAMENTO À PSIQUIATRIA

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0594 - V.0

Fase: Vigente

ENCAMINHAMENTO À PSIQUIATRIA

De: Psicologia

Para: Psiquiatria

Encaminho o paciente _____,
para avaliação e acompanhamento psiquiátrico. O mesmo iniciou acompanhamento psicológico
em ___/___/___, sendo necessário o prosseguimento da psicoterapia, porém conjuntamente ao
tratamento psiquiátrico.

Encontro-me á disposição para quaisquer esclarecimentos e desde já agradeço a atenção
dispensada.

Goiânia, ___/___/___

Nome completo do Psicólogo, CRP e Carimbo

Título: ENCAMINHAMENTO A OUTROS SERVIÇOS

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0595 - V.0

Fase: Vigente

ENCAMINHAMENTO A OUTROS SERVIÇOS

Prezad(o/a) _____

Encaminho o paciente _____

Para o serviço: _____

Motivo: _____

Observações: _____

Goiânia, ____ / ____ / ____

Nome Completo do Psicólogo, CRP e Carimbo

Título: ATESTADO DE COMPARECIMENTO EM PSICOLOGIA

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0596 - V.0

Fase: Vigente

ATESTADO DE COMPARECIMENTO EM PSICOLOGIA

Atesto para os devidos fins, que o(a) Sr(a), _____
esteve em consulta psicológica na unidade IPASGO Clínicas Campinas, especializada em Saúde
Mental, localizada no endereço Av. Minas Gerais, Qd. 89 Lt 08, Setor Campinas – Goiânia – Goiás,
no período _____, do dia ____/____/_____.

Goiânia, ____/____/_____

Nome Completo do Psicólogo com Carimbo
Número do Registro Profissional

Assinatura do Paciente ou Responsável Legal

Título: ATESTADO PSICOLÓGICO

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0597 - V.0

Fase: Vigente

ATESTADO PSICOLÓGICO

Atesto para os devidos fins, que o interessado _____,
RG _____, esteve sob tratamento psicológico na unidade IPASGO Clínicas
Campinas, especializada em Saúde Mental, localizada no endereço Av. Minas Gerais, Qd. 89 Lt 08,
Setor Campinas – Goiânia – Goiás, no período das (_____) as (_____) horas, do dia
_____/_____/_____ para tratar de sintomas compatíveis com o CID _____, necessitando
o(a) mesmo(a) de _____ de convalescença.

Goiânia, ____/____/____

Nome Completo do Psicólogo com Carimbo
e Número de Registro Profissional

Assinatura do Paciente ou Responsável Legal

Título: ATESTADO MÉDICO

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0598 - V.0

Fase: Vigente

ATESTADO MÉDICO

Declaro que _____, sob o CPF nº _____, paciente sob meus cuidados, não se encontra em condições para o trabalho, devendo seu afastamento ser considerado de () dias.

CID: _____

Goiânia, ____/____/____

Assinatura, CRM e carimbo

Título: ENCAMINHAMENTO

Tipo de Anexo: Formulário

Número e Versão do Anexo: RQ-FOR-0599 - V.0

Fase: Vigente

ENCAMINHAMENTO

Goiânia, ____/____/____

Assinatura, CRM e carimbo