

MANUAL DA CLÍNICA PSICOLÓGICA DO INSTITUTO **SEDES SAPIENTIAE**

O trabalho de atendimento aos usuários da Clínica, bem como o trabalho de formação de agentes institucionais são complexos. São inúmeros os pacientes, as modalidades e os dispositivos de atendimento, as possibilidades pensadas em cada projeto terapêutico singular. São numerosos também os trabalhadores e diversa sua formação e suas formas de inserção na Clínica.

Este manual visa a consolidação de uma linguagem mínima comum, que assegure e possibilite a continuidade do atendimento ao usuário desta Clínica dentro das normas éticas e em consonância com os princípios do Projeto Clínico-Ético-Político

Índice

1.	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CLÍNICA	4
1.1.	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA SECRETARIA DA CLÍNICA	4
2.	CONTATOS:	4
2.1.	ATRIBUIÇÕES DA SECRETARIA DA CLÍNICA	4
3.	QUEM PODE SER ATENDIDO PELA CLÍNICA	5
4.	COMO OS USUÁRIOS INGRESSAM NA CLÍNICA	5
5.	RECEPÇÃO DE NOVOS USUÁRIOS	6
6.	PRONTUÁRIO DO PACIENTE.....	6
7.	UTILIZAÇÃO DE PRONTUÁRIOS	7
7.1.	ABERTURA DE PRONTUÁRIO.....	8
7.1.1.	FICHA DE INSCRIÇÃO	9
7.1.2.	FICHA DE PERCURSO INSTITUCIONAL.....	10
7.1.3.	RELATÓRIO DE RECEPÇÃO - SÍNTESE DAS PRIMEIRAS ENTREVISTAS	11
7.1.4.	RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO.....	11
7.1.5.	TERMO DE COMPROMISSO	12
7.1.6.	CONTRATO DO ATENDIMENTO	12
7.1.7.	TÉRMINO DO ATENDIMENTO	13
8.	POLÍTICA FINANCEIRA	13
9.	CONCESSÃO DE BILHETE ÚNICO	18
10.	LISTA DE PRESENÇA	19
10.1.	LISTA DE PRESENÇA PACIENTES	19
10.2.	LISTA DE PRESENÇA TERAPEUTAS	19
11.	SERVIÇO SOCIAL.....	19
12.	RESERVA DE SALA E AGENDAMENTO DE CONSULTA	20
12.1.	DURAÇÃO DAS SESSÕES.....	21
13.	CANCELAMENTO DE SALAS E CONSULTAS	21
13.1.	TRANSMISSÃO DE RECADOS DOS PACIENTES	22
14.	CARTÃO DE RETORNO DO PACIENTE.....	22
15.	SOLICITAÇÕES DE MATERIAL GRÁFICO OU DE BRINQUEDOS PARA USO NO ATENDIMENTO	22
16.	ATENDIMENTO A CRIANÇAS	23

Instituto Sedes Sapientiae
R. Ministro Godoy 1484
05015-900 SP Brasil
Tel./Fax 0xx11 3866 2736
<http://www.sedes.org.br>
sedes@sedes.org.br
clinica@sedes.org.br



CLÍNICA PSICOLÓGICA

17.	SOLICITAÇÃO DE RECIBOS DE PAGAMENTOS E ACOMPANHAMENTO DO EXTRATO DE PAGAMENTO	23
18.	ENCAMINHAMENTO INTERNO	25
19.	PSIQUIATRIA	25
20.	FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	26
21.	ENCAMINHAMENTO PARA O CADASTRO DA CLÍNICA	26
22.	DESLIGAMENTO	28
23.	RETORNO DO USUÁRIO	29

1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CLÍNICA

A Clínica está aberta de segunda a sexta-feira das 07h00hs às 22h00hs (último atendimento agendado para 21h00hs).

Aos sábados: das 08h00hs às 13h00hs (último atendimento agendado para 12h00hs).

1.1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA SECRETARIA DA CLÍNICA

A Secretaria da Clínica está aberta de segunda a sexta-feira das 08h00hs às 21h00hs e aos sábados das 08h00hs às 12h00hs

2. CONTATOS:

Telefones: (11) 3866-2739 - Para uso interno dos profissionais da Clínica

(11) 3866-2735 - Para o público externo

(11) 3866-2736 - Para o público externo

E-mail: clinica@sedes.org.br

2.1. ATRIBUIÇÕES DA SECRETARIA DA CLÍNICA

- Responsável pelo primeiro contato com o usuário: acolhe seu pedido e fornece informações atualizadas sobre as possibilidades de atendimento;

- É a porta de entrada para a comunidade externa, atuando diretamente nos processos de informação e inscrição;
- Acompanha o andamento do percurso institucional: dá suporte aos atendimentos via emissão de documentos, reserva de salas, agendamento de consultas psiquiátricas e de assistência social, atualização e manutenção dos dados cadastrais, transmissão de recados dos pacientes aos terapeutas;
- Recebe, soluciona ou encaminha as demandas provenientes dos profissionais em suas diferentes inserções na Clínica;
- Planeja, coordena, orienta e executa atividades de gestão administrativa;
- Em sintonia com a Equipe Gestora, responde às questões relacionadas a deliberações institucionais.

3. QUEM PODE SER ATENDIDO PELA CLÍNICA

- Todo e qualquer cidadão que demande serviços em Saúde Mental compatíveis aos que a Clínica oferece e que aceite as regras e normas que regulam os serviços da Clínica, exceto funcionários, alunos e membros de Departamentos do Sedes, assim como seus familiares.
- A entrada no serviço dependerá das vagas disponíveis.

4. COMO OS USUÁRIOS INGRESSAM NA CLÍNICA

Os usuários efetuam suas inscrições via telefone junto à Secretaria da Clínica, em datas pré-estabelecidas e divulgadas, e sujeitas ao limite de vagas disponíveis.

Instituições parceiras podem enviar e-mail de encaminhamento; e a possibilidade de ingresso será considerada, estando sujeita à disponibilidade de vagas.

A Clínica do Sedes disponibiliza um número de vagas compatível com suas possibilidades de prosseguimento do atendimento. Há um processo de elaboração de um PTS (Projeto Terapêutico Singular) com todos os usuários recebidos. O prosseguimento do atendimento pode ocorrer na Clínica ou fora dela. Os atendimentos podem se dar em diversas modalidades, que incluam ou não a psicoterapia. Faz parte de nossa política de atenção não realizar listas de espera ou reservas de vagas.

5. RECEPÇÃO DE NOVOS USUÁRIOS

Ao ingressar na Clínica, o usuário deverá:

- Preencher Ficha de Inscrição fornecida pela equipe da Secretaria da Clínica. Depois de preenchida em sua totalidade, a ficha deverá ser entregue na Secretaria para inserção dos dados no sistema de informática.
- Há três modelos de Ficha de Inscrição: para Adultos, para Crianças e Adolescentes e para Instituições.
- Assinar a lista de presença que se encontra no guichê externo da Secretaria da Clínica.

6. PRONTUÁRIO DO PACIENTE

O prontuário é documento fundamental na clínica institucional, contendo o registro do processo clínico-institucional de cada usuário. Além disso, é um direito de cada paciente ter acesso a seu prontuário, cuja cópia será fornecida ao usuário que a solicitar.

A Clínica do Instituto Sedes Sapientiae, em concordância com as diretrizes do Conselho Regional de Psicologia, assegura a todo usuário ou paciente o direito a ter um prontuário devidamente preenchido e atualizado, independente da modalidade de atendimento, do tempo de duração deste ou da inserção do terapeuta que realizará o atendimento.

Os registros contidos no prontuário são de extrema importância e abrangem vários aspectos: além dos dados de identificação do paciente e seu percurso na Clínica, o prontuário contém os relatórios clínicos dos atendimentos e sua evolução.

As anotações frequentes e atualizadas sobre os diversos procedimentos clínicos são de extrema importância, pois, por meio delas têm-se acesso ao processo e à dinâmica do(s) atendimento(s) que compõem o Projeto Terapêutico Singular elaborado com cada usuário desde o dispositivo da Recepção e ao longo do percurso do paciente na Clínica.

Assim, manter o prontuário constantemente atualizado é fundamental numa Clínica Institucional onde vários profissionais estão envolvidos no processo de atendimento.

Os dados que constam do prontuário poderão ser utilizados também para localização do terapeuta ou de familiares do paciente pela Secretaria, quando necessário.

7. UTILIZAÇÃO DE PRONTUÁRIOS

Os prontuários ficam arquivados na Secretaria da Clínica. Solicitamos o preenchimento do **Livro de Retirada de Prontuários** a cada vez que o terapeuta retirar um prontuário para consulta ou colocação de relatório.

Por ser um documento do paciente e instrumento de utilização e consulta coletiva dos profissionais da Clínica -- muitas vezes há vários atores institucionais trabalhando em torno do mesmo caso --, solicitamos que os prontuários estejam sempre atualizados e que não sejam levados para

as áreas externas da Clínica, nem tampouco copiados ou guardados em outros locais que não a Secretaria da Clínica.

O prontuário será organizado em ordem cronológica, com os impressos arquivados na sequência inversa à utilizada frequentemente em livros ou cadernos, isto é, iniciando da direita para a esquerda. Dessa forma, a Ficha de Inscrição será o primeiro documento a constar da pasta, em seguida e acima dela o Relatório da Recepção, depois o Termo de Compromisso e Contrato de Atendimento e demais impressos posteriores. Os novos documentos vão sendo acrescentados à pasta do prontuário sem a necessidade de retirada do material já arquivado.

Os prontuários são individuais. Cada paciente atendido, mesmo que na modalidade grupal, deve ter um prontuário. Fica a critério de cada profissional responsável pelo atendimento grupal abrir também um prontuário do grupo, onde serão arquivados os relatórios da dinâmica grupal trabalhada. Para os atendimentos de casal e família será necessária a abertura de prontuários individuais para cada membro.

O arquivamento dos relatórios no prontuário deve ser realizado pelo profissional responsável pelo atendimento. A secretaria da Clínica não está autorizada a inserir relatório no prontuário.

7.1. ABERTURA DE PRONTUÁRIO

O prontuário é composto pelos seguintes impressos:

FICHA DE INSCRIÇÃO

RELATÓRIO DA RECEPÇÃO

FICHA DE PERCURSO INSTITUCIONAL

RELATÓRIO DAS PRIMEIRAS ENTREVISTAS

RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO

TERMO DE COMPROMISSO

CONTRATO DO ATENDIMENTO

Pode ter também os impressos abaixo:

FICHA DE ENCAMINHAMENTO INTERNO DE PACIENTES

FICHA DE ENCAMINHAMENTO PARA PSIQUIATRIA

RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL

RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO DA PSIQUIATRIA

7.1.1. FICHA DE INSCRIÇÃO

Ao iniciar um Grupo de Recepção ou Primeira Entrevista Individual na Clínica, o usuário ou seu responsável deve, impreterivelmente, preencher a Ficha de Inscrição e assinar a Lista de Presença que se encontra no guichê da secretaria destinado ao atendimento de usuários.

O profissional responsável pela Recepção deve acompanhar o preenchimento da Ficha de Inscrição em sua totalidade.

Os usuários recebidos pelos profissionais inseridos nos Projetos também devem ter a Ficha de Inscrição preenchida desde a primeira entrevista, seja ela individual ou grupal.

Qualquer alteração nos dados da Ficha de Inscrição, ao longo do percurso de atendimento, deverá ser lançada no impresso específico para esse fim, chamado Atualização de Dados, e entregue à Secretaria para ser

arquivado no Prontuário. (Por ex: alterações de número telefone, endereço, etc.).

Após a recepção grupal ou entrevista individual, o profissional responsável deverá elaborar um Relatório de Recepção e preencher a Ficha de Percurso Institucional, solicitando então a abertura de prontuário pela Secretaria.

Haverá necessidade de abertura de prontuário para todas as entrevistas de recepção realizadas na Clínica: até mesmo nas situações de exceção, nas quais, por considerações resultantes de discussão clínica realizada nas reuniões de equipe clínica, de referência ou de projetos e que justifiquem ou indiquem um atendimento a ser realizado fora da Clínica por instituições que compõem a rede de atenção ou pelos terapeutas cadastrados, o prontuário deverá ser aberto.

Há três tipos de Fichas de Inscrição: para adultos, para crianças e adolescentes e para atendimentos a Instituições.

7.1.2. FICHA DE PERCURSO INSTITUCIONAL

Ao receber um novo paciente na Clínica, o terapeuta responsável pela Recepção deverá preencher o subitem Recepção da Ficha de Percurso Institucional, localizada na contracapa do prontuário.

Ao tomar um caso clínico para atendimento, após discussão clínica nas equipes clínicas, de referência ou de projetos, o terapeuta preencherá o subitem Acompanhamento, inserindo a data do recebimento do caso, mesmo antes da confirmação da realização do atendimento. Isto se torna necessário para evitar duplicidade de encaminhamentos. Ao registrar o nome e data do recebimento no subitem Acompanhamento, o caso não será encaminhado para outro terapeuta.

Nas situações em que o atendimento não venha a ocorrer, o motivo da impossibilidade deve ser especificado para que possamos realizar os procedimentos necessários.

Após o agendamento do primeiro atendimento ao paciente, o terapeuta deverá datar o subitem Início de Atendimento. No caso de não haver possibilidade de atendimento, o terapeuta preencherá o item Encaminhamento do subitem Acompanhamento, justificando a impossibilidade (incompatibilidade de horários, desistência do atendimento, encaminhamentos necessários etc.).

Para a colocação de um prontuário no Arquivo Morto quando do desligamento de um paciente da Clínica, será necessária a entrega do relatório final e a ciência e assinatura do coordenador de equipe clínica, de referência ou de projeto.

7.1.3. RELATÓRIO DE RECEPÇÃO - SÍNTESE DAS PRIMEIRAS ENTREVISTAS

As Recepções ou Entrevistas Iniciais podem ser realizadas por diferentes agentes institucionais. O profissional responsável pela Recepção deverá elaborar um Relatório dos primeiros encontros ou grupo de recepção, com os motivos e questões que trouxeram o usuário à Clínica e com as considerações clínicas resultantes da escuta. Os relatórios devem ser assinados e datados.

7.1.4. RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO

Cabe ao terapeuta responsável pelo atendimento elaborar relatórios sistemáticos do percurso clínico do usuário. Tais relatórios devem estar datados e assinados.

7.1.5. TERMO DE COMPROMISSO

A ser preenchido quando o terapeuta agendar horário e reservar sala para o primeiro encontro com o paciente recebido. Isso assegura que esse terapeuta é o responsável institucional pelo paciente.

7.1.6. CONTRATO DO ATENDIMENTO

No início do atendimento, ao efetuar o contrato verbal do atendimento, especificando: horários, frequência, preço da sessão ou isenção de pagamento em função de direito ao acesso universal, como proceder na ocorrência de faltas, férias, como proceder com relação aos atrasos do paciente, periodicidade dos reajustes etc., o terapeuta deverá preencher e assinar o Contrato do Atendimento, formulado em conformidade com as normas e procedimentos da Clínica.

Dentro do Contrato de Atendimento há também um subitem ligado à modalidade do pagamento.

São duas as possibilidades de contrato na Clínica Psicológica do Sedes: Isento de pagamento e pagante.

Para os atendimentos pagos, o valor mínimo a ser cobrado pelas consultas individuais é de R\$35,00 por sessão e o mínimo para os atendimentos grupais é R\$ 25,00. Não há valor máximo estipulado; este se dará em função das possibilidades do paciente, acordadas com o terapeuta. Após a efetivação do pagamento, os recibos entregues ao terapeuta devem ficar arquivados no prontuário.

As recepções são isentas de pagamento.

Após a passagem do caso para o profissional que vai dar continuidade ao atendimento, no período das primeiras entrevistas anteriores à efetivação

do contrato, o modo de pagamento será considerado **em avaliação**. Nesse caso, cabe ao terapeuta informar ao paciente logo na primeira entrevista que o valor acordado ou a isenção terá validade para as sessões anteriores ao fechamento do contrato verbal.

7.1.7. TÉRMINO DO ATENDIMENTO

Ao final do atendimento, seja por finalização do projeto terapêutico, desistência explicitada, desligamento em função de faltas consecutivas sem comunicação prévia, ou necessidade de desligamento por parte do terapeuta, este deverá prontamente datar o item Término do Atendimento na Ficha de Percurso Institucional e preencher o item Encaminhamento e Destino do Caso.

A atualização do prontuário é imprescindível no ato do desligamento, incluindo explicitação dos motivos da finalização e questões clínicas envolvidas, constantes no Relatório Final.

A autorização para o desligamento será dada pelo Coordenador de Equipe Clínica, Terapeuta Contratado ou pelo Coordenador de Projeto.

8. POLÍTICA FINANCEIRA

Desde a implantação do Projeto Clínico Ético Político, a Clínica funciona com uma dupla injunção, diretriz estabelecida pela Diretoria do Instituto: uma delas, referida à expectativa de que o corpo clínico contratado pudesse realizar ações no sentido de garantir a **auto-sustentação financeira** da Clínica e de seu projeto e a outra, a de responder às condições e exigências de manutenção do **caráter filantrópico** do Instituto, por meio da oferta de atendimentos isentos de pagamento direto.

Além das exigências externas, clinicamente sempre se considerou a importância do pagamento dos atendimentos. Mesmo assim, por muitos anos, esse tema foi considerado um dos “sintomas” da Clínica, pois, por muito tempo vários atores institucionais entenderam clínica social como sinônimo de atendimentos gratuitos. Entre muitos outros fatores, a mudança de paradigma de clínica escola para clínica de serviços trouxe à luz a questão do pagamento. Ao mesmo tempo, as mudanças ocorridas no Brasil pós constituição de 1988 trouxeram novos paradigmas para as práticas em instituições filantrópicas: o paradigma da garantia de direitos. Como trabalhar com este paradigma, do ponto de vista clínico-institucional, ao mesmo tempo em que se trabalha com a questão do pagamento – principalmente nos marcos da teoria psicanalítica – é uma questão clínico-política-teórica-institucional que se coloca na ordem do dia, principalmente pela nova função da Clínica no asseguramento da filantropia para o ISS.

Os vários profissionais que contribuíram para a construção da Clínica realizaram ações que buscaram responder a essa dupla exigência, com ênfases diversas, de acordo com o momento político institucional.

Em 2003, a Clínica tinha a incumbência de fomentar a auto-sustentação financeira da Clínica. Em decorrência, a diretriz político-financeira da época se deu nesse sentido: a efetivação da cobrança de um preço “justo”, a ser pago de acordo com as possibilidades do usuário, já formulada e praticada timidamente em épocas anteriores, foi amplamente implementada. Foram estipulados valores mínimos e máximos tendo como referência a tabela de honorários recomendada pelo CRP.

Foi contratada uma Assistente Social cuja função era prioritariamente a de autorizar a concessão do direito de isenção, segundo estudo da renda familiar do usuário.

Em função dessas ações, o pagamento na Clínica se consolidou.

O momento político atual é diverso e as injunções se modificaram: a Clínica, por meio de seu trabalho consolidado, elaborou um projeto cuja inscrição foi aceita no Conselho Municipal da Assistência Social, fato que garante a manutenção do Instituto Sedes na condição de instituição filantrópica. Tal situação, entretanto, coloca a Clínica em lugar de destaque no Instituto e modifica a lógica político-financeira atual, que passa a se inserir mais ativamente na “lógica de direitos”.

No momento, cabe à Clínica assegurar que o serviço seja de acesso universal. Para tanto, instituímos as Recepções e/ou Acolhimentos permanentes e gratuitos, ou melhor, isentos de cobrança direta.

Entretanto, continuaremos cobrando preços justos aos usuários com condições de realizar pagamento, isto é, para aqueles que não se encontram em situação de vulnerabilidade social. Entendemos “vulnerabilidade social” como a condição de amplas parcelas da população que não tiveram as mesmas oportunidades que as classes médias, médias altas e altas, em função tanto da secular desigualdade social brasileira como da ainda incipiente implementação de políticas sociais que garantam os direitos básicos de cidadania: educação, trabalho, cultura, moradia, lazer, e outros.

O Índice Paulista de Vulnerabilidade, da Fundação Seade, traz a seguinte definição: “Vulnerabilidade de um indivíduo, família ou grupos sociais refere-se à maior ou menor capacidade de controlar as forças que afetam seu bem-estar, ou seja, a posse ou controle de ativos que constituem os recursos requeridos para o aproveitamento das oportunidades propiciadas pelo Estado, mercado ou sociedade. Assim, a vulnerabilidade à pobreza não se limita em considerar a privação de renda, central nas medições baseadas em linhas de pobreza, mas também a composição familiar, as condições de saúde e o acesso a serviços médicos, o acesso e a qualidade do sistema

educacional, a possibilidade de obter trabalho com qualidade e remuneração adequadas, a existência de garantias legais e políticas, etc.”. **(IPVS – Espaços e dimensões da pobreza nos municípios do Estado de São Paulo – Metodologia, p.2 (IPVS – Índice Paulista de Vulnerabilidade Social))**

Daí decorre uma importante mudança na função da Assistente Social: esta não teria mais como função a “concessão” da isenção, já que o serviço deverá se caracterizar pelo acesso universal, podendo assim ampliar a realização dos seguintes trabalhos:

- a construção de “rede”, em torno do Projeto Terapêutico Singular dos usuários da Clínica;
- efetivar o registro e a pesquisa do perfil sócio- econômico dos usuários e a verificação de mudanças ao longo do atendimento recebido;
- promover a garantia de direitos e conscientizar os usuários quanto a seus direitos;
- realizar trabalho em conjunto com os terapeutas quando houver solicitação de isenção de pagamento que não possa ser decidida pelo terapeuta, ou que funcione como estratégia clínica.

Há, portanto, uma mudança de lógica para isenção de pagamento e cobrança pelos atendimentos na Clínica: elencaremos critérios que nos instrumentalizem a definir quem vai pagar (e não mais quem tem direito à isenção).

Dessa forma, para obter a isenção, o paciente não precisa necessariamente passar por entrevista com a Assistente Social. Sugerimos a criação de critérios balizadores.

Os pagamentos serão realizados segundo os critérios vigentes, com reajustes anuais em torno de 5 a 7%, ou de acordo com os reajustes concedidos ao salário mínimo.

Os valores mínimos vigentes, a partir de 10/12/2014 passam a ser: R\$35,00 para atendimentos individuais e R\$25,00 para atendimentos grupais. (Há terapeutas de grupos que não fazem distinção entre os dois valores mínimos, utilizando R\$ 35,00 como mínimo para qualquer modalidade de atendimento).

As dívidas serão discutidas em reunião de equipe clínica ou de equipe de referência tão logo ocorram, implicando na adequação e modificação do contrato ou até na interrupção do tratamento. Os pagamentos continuarão respeitando o critério do “preço justo”.

Utilizaremos critérios sócio-econômico-culturais para definir, junto ao paciente, por isenção ou cobrança. Os critérios a serem utilizados serão uma combinação de: renda familiar (acima de 4 salários mínimos); renda per capita (superior a 2 salários mínimos) e renda pessoal (maior que 2 salários mínimos).

Uma família que é contemplada com algum tipo de benefício social, já tem direito à isenção de pagamento.

Não há mais necessidade de prazo de validade para a isenção.

A isenção de pagamento direto ou o valor a ser contratado para o atendimento cabe ao terapeuta responsável pelo atendimento e pelo coordenador de equipe ou equipe de referência. Neste caso, há que se trabalhar clinicamente no sentido de situar o usuário na lógica da garantia de direitos, ou seja, é seu direito ter acesso a serviços de saúde financiados

direta ou indiretamente (nosso caso) pelo Estado. No relatório de recepção, constará uma sugestão de isenção ou de pagamento para auxiliar o coordenador e o terapeuta diretamente responsável pelo atendimento a realizar o contrato, utilizando os critérios acordados coletivamente.

Para os atendimentos pagos, as entrevistas iniciais serão cobradas segundo o valor contratado, mesmo que este não se dê logo nos primeiros encontros. Cabe ao terapeuta avisar ao paciente, já no primeiro contato, que o valor ou a isenção acordados quando do Contrato, incidirá sobre as sessões anteriores.

9. CONCESSÃO DE BILHETE ÚNICO

- O paciente que tem o contrato de isenção e que apresenta impossibilidade financeira de arcar com o custo do transporte público para chegar à Clínica pode receber o cartão de Bilhete Único. Este é concedido pela Clínica do Instituto Sedes em caráter temporário e de empréstimo, até que a condição do paciente se modifique.
- Quando necessário para viabilizar o tratamento, e após acordo em discussão de Equipe Clínica, Projeto ou equipe de referência, o profissional responsável pelo atendimento deve solicitar o benefício junto à Secretaria da Clínica, via formulário específico.
- A renovação do cartão deve ser solicitada exclusivamente pelo profissional responsável pelo atendimento. A Secretaria não está autorizada a conceder troca ou renovação do cartão quando solicitado diretamente pelo paciente.
- O uso é exclusivo para transporte municipal e tem um total de 6 passagens de ida e volta.

10. LISTA DE PRESENÇA

10.1. LISTA DE PRESENÇA PACIENTES

- Todo usuário que ingressa na Clínica deve assinar a lista de presença, onde constam: nome completo, RG, data de nascimento, horário da consulta e nome do terapeuta.
- No caso de 1º atendimento ou atendimento eventual, o usuário deve ser orientado pelo terapeuta que fez o contato a se identificar junto à Secretaria da Clínica para completar e assinar a lista de presença.
- A assinatura da lista de presença é imprescindível, pois é o registro da realização e a comprovação do atendimento realizado, o que possibilita a inserção de dados no sistema de informática e alimenta relatórios numéricos.

10.2. LISTA DE PRESENÇA TERAPEUTAS

- A assinatura da lista de presença é imprescindível, pois é o registro da realização e a comprovação do atendimento realizado, bem como a comprovação das horas trabalhadas para emissão de futuros certificados.
- A lista deverá ser assinada, inclusive, em casos de atendimentos eventuais, quando a reserva de sala é pedida na hora da consulta agendada com o paciente. Nesse caso o terapeuta deverá assinar uma lista avulsa que se encontra no final da lista de presença com os agendamentos do dia.

11. SERVIÇO SOCIAL

Ações do Serviço Social:

- Visitas domiciliares e institucionais para subsidiar o Projeto Terapêutico Singular de atenção.
- Contatos e atualização de recursos da comunidade.
- Análise de renda familiar e concessão de isenção, quando solicitado pelo terapeuta.
- Grupo de Cidadania.
- Participação nas Equipes Clínicas.
- Aulas sobre direitos e cidadania.

12. RESERVA DE SALA E AGENDAMENTO DE CONSULTA

O atendimento na Clínica institucional requer alguns acordos que viabilizem a utilização dos espaços de uso coletivo por todos os terapeutas e pacientes. Para tanto, solicitamos atenção aos seguintes aspectos:

- As reservas de salas para os atendimentos são solicitadas pelo terapeuta via impresso denominado Formulário de Solicitações à Secretaria da Clínica. Em função do grande número de terapeutas, a Secretaria não atende solicitações de reserva de salas via e-mail ou telefone.
- As reservas de horários podem ser **eventuais**, durante os primeiros encontros, quando o horário e a frequência semanal ainda não estiverem definidos ou **fixas**, após a efetivação do contrato.
- As salas de atendimento são de uso coletivo de todo o Instituto, e não apenas para os atendimentos da Clínica; portanto o ingresso na sala deve se dar no horário agendado, e não antes (mesmo que a chave da sala esteja no quadro da Clínica, outros setores do Instituto possuem cópias das chaves e podem usar as salas).
- Cabe aos terapeutas cumprir o horário dos agendamentos, evitando antecipações e atrasos.

- Após o término do atendimento, a chave da sala deve ser devolvida no quadro localizado na sala dos terapeutas.
- Em casos excepcionais, a Secretaria deve ser comunicada.
- Há salas para atendimentos grupais, individuais, de adultos e de crianças. No ato da reserva, as características do atendimento são consideradas. Por ex: as salas 37 e 38 são agendadas prioritariamente para atendimentos grupais de crianças. As salas 54 e 57 são prioritárias para atendimentos grupais de adolescentes ou adultos.

12.1. DURAÇÃO DAS SESSÕES

O tempo de duração da sessão depende das fundamentações teórico - clínicas do profissional. Entretanto, por nos encontrarmos em uma Clínica institucional, orientamos que a duração da sessão individual não ultrapasse 50 minutos, tendo em vista a necessidade de liberação da sala para o próximo atendimento.

Para os atendimentos grupais, psicopedagógicos, de casal e família, o tempo de reserva da sala deve ser maior, e a utilização entre 1h e 30 à 1h e 50 minutos.

13. CANCELAMENTO DE SALAS E CONSULTAS

Quando houver cancelamentos, alteração de horário, férias ou outras modificações no horário reservado, cabe ao terapeuta solicitar o cancelamento ou a alteração na Secretaria da Clínica, via formulário de solicitações. O cancelamento possibilita a disponibilização da sala para outro profissional realizar seu atendimento.

13.1. TRANSMISSÃO DE RECADOS DOS PACIENTES

A Secretaria da Clínica recebe recados dos pacientes e envia um SMS e/ou e-mail para o terapeuta com o conteúdo do mesmo.

14. CARTÃO DE RETORNO DO PACIENTE

- Após a recepção, o terapeuta que dará continuidade ao atendimento pode entregar ao paciente um cartão de retorno, onde são registrados o nome do terapeuta, o nome do paciente, a data e horário de retorno, além do telefone da Clínica para eventuais recados.
- Ao chegar à sala de espera da Clínica, o paciente deve ser orientado a colocar o cartão na caixa receptora para que o terapeuta possa saber de sua chegada. A Secretaria não tem a função de avisar a cada terapeuta da chegada de seu paciente.
- Caso o cartão não seja utilizado, é de responsabilidade do terapeuta atentar aos horários das consultas e acompanhar a chegada do paciente na sala de recepção.

15. SOLICITAÇÕES DE MATERIAL GRÁFICO OU DE BRINQUEDOS PARA USO NO ATENDIMENTO

A Secretaria possui um estoque de material gráfico a ser utilizado nos atendimentos. Possui também caixas lúdicas e material lúdico para uso individual ou coletivo.

As solicitações de outros materiais necessários para o atendimento de crianças ou adolescentes devem ser feitas via formulário junto a Secretaria da Clínica.

Solicitamos que tais solicitações sejam realizadas com um prazo de 15 dias de antecedência.

A aquisição do material solicitado para uso individual estará sujeita à apreciação da equipe gestora e logística do Instituto e estes, quando em bom estado, devem ser devolvidos após a finalização do processo de atendimento.

O material de uso coletivo deve ser retirado e devolvido a cada consulta, pois é utilizado por vários terapeutas.

16. ATENDIMENTO A CRIANÇAS

Solicitamos que a Secretaria seja avisada sempre que crianças de até 12 anos necessitem aguardar os pais ou responsáveis na sala de espera da Clínica.

Entendemos que, nessas situações excepcionais, o terapeuta e a Clínica são responsáveis pela segurança da criança durante a sua permanência na Instituição.

A Secretaria está autorizada a contatar o terapeuta responsável pelo atendimento, sempre que necessário, inclusive durante o atendimento.

17. SOLICITAÇÃO DE RECIBOS DE PAGAMENTOS E ACOMPANHAMENTO DO EXTRATO DE PAGAMENTO

- Para os atendimentos pagos, a emissão do recibo de pagamento deve ser solicitada pelo profissional responsável pelo atendimento via Formulário de Solicitações para a Secretaria da Clínica, com antecedência de 5 dias úteis à data de entrega ao paciente.
- Na solicitação de recibo deve constar: nome completo do paciente, número do prontuário, nome completo do terapeuta, data, valor da sessão, como consta do contrato de atendimento, número de sessões realizadas e modalidade de atendimento.

- O recibo, a ser pago pelo paciente na Tesouraria do Instituto, é emitido em três vias: a 1ª via fica na Tesouraria; a 2ª deve ser entregue pelo paciente ao terapeuta e arquivada no prontuário e a 3ª via é do paciente.
- O Recibo deve ser assinado pelo terapeuta e entregue ao paciente na última sessão de cada mês ou até o dia 10 do mês subsequente ao mês a ser pago.
- O paciente efetuará o pagamento na Tesouraria do Instituto Sedes de 2ª a 6ª feira das 09h00 às 20h00. Como a Tesouraria do Instituto não abre aos sábados e como o terapeuta não está autorizado a receber pagamentos, o paciente necessitará vir ao Instituto em dia da semana para efetuar o pagamento dos atendimentos realizados aos sábados.
- A equipe da Secretaria da Clínica não recebe pagamentos.
- Cabe ao profissional responsável pelo atendimento acompanhar a efetivação do pagamento de seu paciente e remeter ao coordenador de equipe, de referência ou de projetos os casos de inadimplência ou devolução de cheques.
- Os casos de pagamento em aberto devem ser discutidos nas equipes para verificar se há ou não indicação clínica de alteração do contrato de atendimento.
- Para os recibos emitidos, não há possibilidade de isenção posterior, ficando o paciente com uma dívida. A forma de pagamento da dívida poderá ser negociada pelo terapeuta junto ao paciente, mas não há possibilidade de isentar pagamentos cujo contrato não foi alterado tendo o recibo sido ou não solicitado e emitido.
- Por ser um trabalho em Clínica Institucional, o pagamento não realizado pelo paciente em um atendimento com terapeuta anterior é de responsabilidade do terapeuta atual. Este deve verificar no prontuário se há recibos pagos, solicitar os recibos em aberto ao paciente e discutir clinicamente em sua equipe de referência como proceder quando há pagamentos em aberto.

18. ENCAMINHAMENTO INTERNO

- Quando houver indicação clínica ou necessidade de atendimento para parentes diretos de paciente da Clínica (mãe, pai, filhos ou irmãos) e após discussão clínica na equipe clínica, de referência ou de projetos, o encaminhamento pode se dar via encaminhamento Interno, sem necessidade de passagem pelo dispositivo recepção.
- Tal encaminhamento deve ser realizado pelo terapeuta responsável pelo atendimento via formulário específico. Além dos motivos que justificam o encaminhamento e breve histórico de como foi trabalhada a indicação, deve estar assinado tanto pelo profissional responsável pelo atendimento quanto pelo coordenador de equipe, referência ou projeto.
- Uma cópia do formulário de encaminhamento interno deve ser arquivada no prontuário do paciente que já é atendido na Clínica.

19. PSIQUIATRIA

A Clínica do Sedes não oferece atendimento psiquiátrico exclusivo. O atendimento psiquiátrico na Clínica é correlato à psicoterapia individual ou grupal.

Os encaminhamentos para psiquiatria devem se dar via preenchimento de formulário específico, agendamento de horário na Secretaria da Clínica e discussão clínica com as psiquiatras.

Para os atendimentos pagos, o preço da consulta psiquiátrica será o mesmo contratado com o terapeuta.

20. FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Quando, em comum acordo entre paciente e terapeuta, e com a concordância do coordenador de equipe, projeto ou equipe de referência, considerar-se a finalização do Projeto terapêutico inicial, deve ser elaborado um relatório final de atendimento.

21. ENCAMINHAMENTO PARA O CADASTRO DA CLÍNICA

O Cadastro da Clínica é composto por terapeutas que já realizaram trabalho na Clínica e, portanto, conhecem as suas diretrizes e modo de funcionamento e estão alinhados com o “Projeto Clínico- Ético- Político da Clínica”.

Uma clínica singularizante e não adaptativa, com características de clínica ampliada, que pressupõe a formação do trabalho em rede.

O cadastro é um recurso externo como outros que compõem a rede de atenção e parcerias estabelecidas pela Clínica. Tem relação com a porta de saída da Clínica.

Aos profissionais cadastrados serão encaminhados:

- Pessoas que já concluíram um (muitas vezes longo) percurso de atendimento na Clínica do Sedes ou na clínica institucional,
- Pessoas que não tenham indicação clínica que justifique atendimento na clínica institucional e que possam pagar o preço médio de mercado,
- Pessoas que não têm “transferência” com a Clínica,

- Em respeito à regionalização, pessoas que moram ou trabalham em locais muito distantes da Clínica do Sedes, o que dificultaria o acesso frequente,
- Situações em que é contra-indicado o atendimento na clínica institucional
- Funcionários e parentes de funcionários do Instituto, alunos e parentes de alunos dos cursos do Instituto, em função da preservação do sigilo e dos desdobramentos éticos que podem surgir em atendimentos realizados no mesmo local do trabalho.

Uma combinação dos fatores acima norteará e justificará os encaminhamentos para o cadastro a serem realizados pelos coordenadores de equipes ou projetos, nas discussões clínicas.

Encaminhamento

Entendemos que o encaminhamento implica quem encaminha e quem recebe:

Após discussão clínica, o terapeuta contratado ou aprimorando ou o coordenador da equipe clínica ou projeto no qual o paciente está referido entra em contato com o terapeuta cadastrado que vai receber o paciente para uma discussão clínica. Esta se caracteriza como cuidado e não controle ou tutela.

O terapeuta cadastrado liga em retorno para avisar que o paciente chegou.

Não há obrigatoriedade em aceitar o paciente encaminhado. O terapeuta que encaminhou ou o coordenador de equipe ou projeto será o interlocutor desse movimento, podendo re-encaminhar o paciente.

A Secretaria da Clínica terá uma relação dos encaminhamentos realizados.

Quando do encerramento do atendimento na Clínica, o paciente não terá possibilidade de ser acompanhado por psiquiatra ou A.T. Essa, portanto, é uma questão pela qual paciente e terapeuta cadastrado terão que se encarregar (pelo menos até que tenhamos esses profissionais na composição do Cadastro da Clínica).

Contrato

Com relação ao contrato de atendimento, a proposta é que se pratique um preço justo, considerando as possibilidades e disponibilidades do usuário. Entendemos que o atendimento no consultório privado pressupõe pagamento, não isenção de pagamento, pois esta acarretaria em uma desigualdade difícil de ser trabalhada no próprio atendimento.

Com relação aos funcionários do Instituto, cabe aos cadastrados considerarem as diferentes faixas de renda dos mesmos, quando da realização do contrato de atendimento.

Contatos

Os cadastrados recebem a senha de acesso ao cadastro para que possam realizar contatos entre si.

Sempre que necessário, cabe ao terapeuta cadastrado solicitar interlocução com a Clínica.

22. DESLIGAMENTO

- Os critérios institucionais de desligamento são bastante flexíveis e estão subordinados aos critérios clínicos, estabelecidos primordialmente pelo terapeuta responsável pelo caso clínico em acordo com o coordenador de equipe clínica, de referência ou de

projeto. Os motivos da possibilidade de desligamento de um paciente por parte da Clínica podem ser muito variados, já que são singulares. Fundamentalmente, para que o desligamento se justifique, os motivos do mesmo devem dizer respeito à impossibilidade do usuário, naquele momento, em se implicar de maneira consequente com as condições necessárias para a realização das ações clínicas que o projeto terapêutico singular requer.

- As condições de desligamento, na Clínica do Sedes, obedecem, portanto, a critérios institucionais e clínicos, sendo que os critérios clínicos são os prioritários. Entendemos por critérios clínicos os que permitem avaliar se há oportunidade e adequação dos dispositivos às condições subjetivas estruturais e às condições clínicas conjunturais do usuário.
- Os critérios clínicos são os indicadores da possibilidade conjuntural de implicação do usuário com o contrato de tratamento combinado com o terapeuta, e podem motivar tanto a reorientação do projeto terapêutico singular quanto o desligamento.
- Os critérios institucionais são os que permitem à Instituição atingir suas finalidades a contento; no caso de critérios para desligamento, o eixo dos mesmos é a avaliação do usuário quanto à responsabilidade na utilização dos recursos institucionais que lhe foram disponibilizados sob a forma de ações clínicas.

23. RETORNO DO USUÁRIO

Após término do atendimento na Clínica por finalização do tratamento, encaminhamento externo, abandono ou desistência, o retorno só poderá ocorrer após 1 (um) ano.

O usuário deverá passar por todo o processo de ingresso novamente estando, portanto, sujeito à disponibilidade de vagas.