

Instituto Educacional de Serviço,
Ensino e Pesquisa (IESEP)

**MANUAL DE ORIENTAÇÕES E BOAS
PRÁTICAS DE ATENDIMENTO NA
POLICLÍNICA IESEP**



Sumário

Apresentação	3
Serviços oferecidos.....	4
Biomedicina.....	5
Enfermagem.....	6
Educação física.....	7
Estética e cosmética.....	8
Fisioterapia	9
Fonoaudiologia.....	10
Medicina.....	11
Nutrição	12
Psicologia.....	13
Terapia ocupacional.....	14
Organograma do atendimento.....	15
Boas práticas no atendimento.....	16
Apresentação pessoal.....	19
Prontuários.....	21
Fluxo de atendimento.....	22
Mensagem.....	23

A **Policlínica IESEP** é uma instituição sem fins lucrativos, localizada no município de Registro-SP e mantida pelo **Instituto Educacional de Serviço, Ensino e Pesquisa (IESEP)**. Sua rotina de atividades envolve o oferecimento de atendimento gratuito pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e Atendimento Social, com pagamento dos custos do serviço que receberá.

Concebida em 2016, a Policlínica IESEP contempla os serviços de biomedicina, enfermagem, educação física, estética e cosmética, fisioterapia, fonoaudiologia, medicina, nutrição, psicologia e terapia ocupacional. Os serviços são realizados por acadêmicos durante as práticas de estágio curricular, sendo todas as atividades supervisionadas por um profissional qualificado na área. Ainda, também são oferecidos atendimentos com profissionais graduados e especialistas nas áreas de atuação.

A Policlínica IESEP conta com uma estrutura privilegiada, que além dos consultórios de atendimento, também dispõe de um ginásio poliesportivo com academia para atividades físicas individuais e coletivas. Todos os atendimentos são oferecidos de forma interdisciplinar e individualizada, de acordo com as necessidades dos usuários do serviço.

Informações:

Rua: Oscar Ioshiaki Magário, 185, Jardim das Palmeiras, Registro/SP

Telefone: (13) 3828-2840 (Ramal: 2899) / **WhatsApp:** (13) 99753-4076

E-mail: policlinica@iesep.com.br

Horário: Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:30

SERVIÇOS OFERECIDOS



Os serviços oferecidos na Policlínica IESEP envolvem as áreas de atuação descritas a seguir.



BIOMEDICINA

FONOAUDIOLOGIA

EDUCAÇÃO FÍSICA

NUTRIÇÃO

ENFERMAGEM

MEDICINA

**ESTÉTICA E
COSMÉTICA**

PSICOLOGIA

FISIOTERAPIA

**TERAPIA
OCUPACIONAL**

A Biomedicina atua na coleta e realização de exames laboratoriais. Na Policlínica IESEP o serviço é oferecido para todas as faixas etárias envolvendo análises hormonais, hematológicas, microbiológicas, entre outros.

Serviços oferecidos:

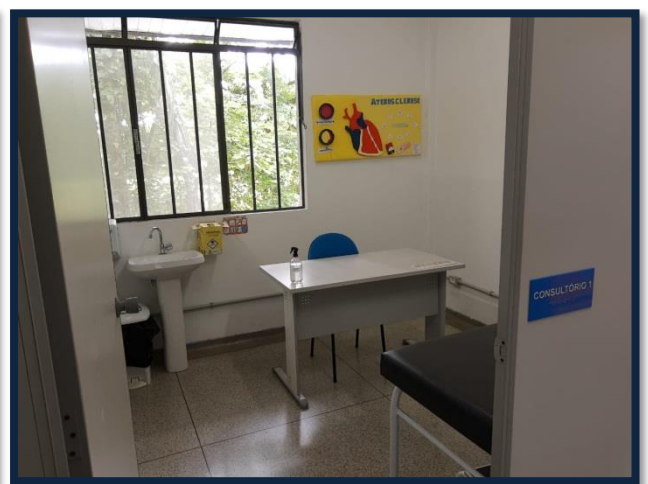
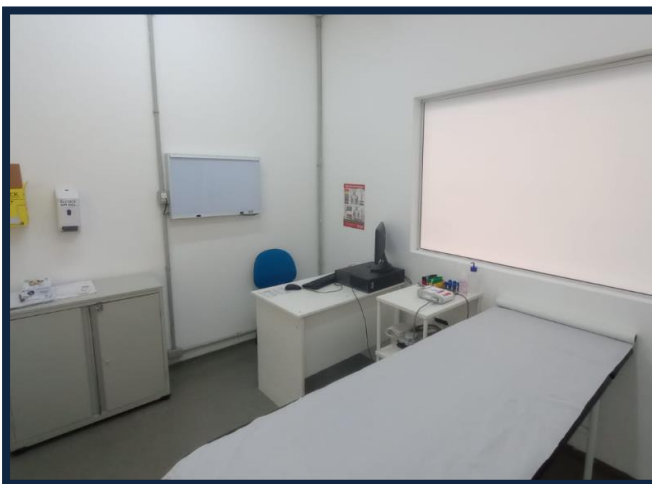
- Coleta de exames
- Análises clínicas



A Enfermagem atua na proteção, promoção e reabilitação em saúde nas diferentes fases da vida. Além disso, em conjunto com a equipe multiprofissional participa e contribui no regime terapêutico do paciente.

Serviços oferecidos:

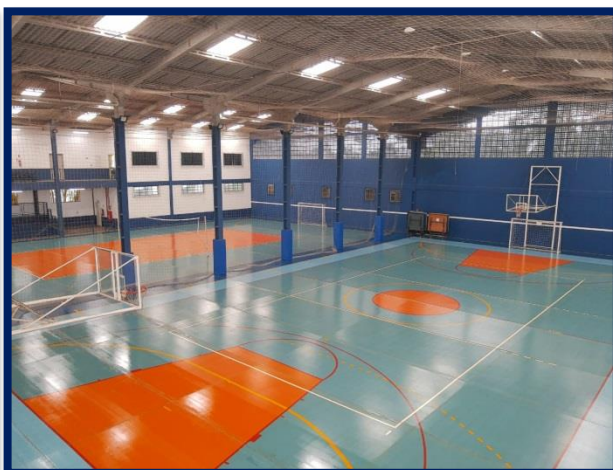
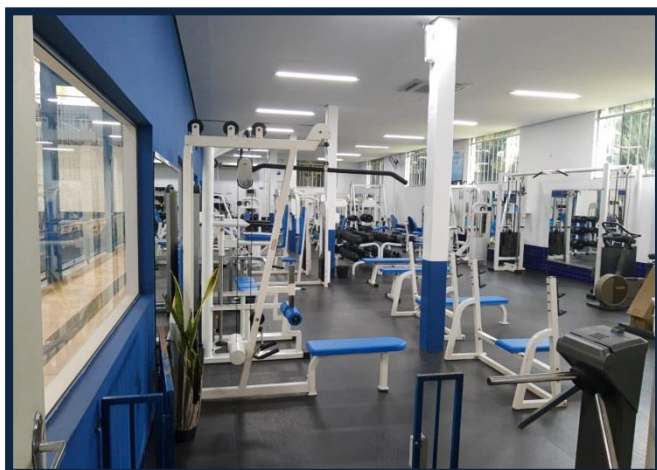
- Consulta de enfermagem
- Curativos
- Educação em saúde
- Exame citopatológico (Papanicolau)
- Eletrocardiograma (ECG)
- Inserção e troca de sonda vesical



A Educação Física realiza atividades em conjunto com a equipe multiprofissional da Policlínica IESEP. Os atendimentos envolvem grupos de emagrecimento, cardiometabólico e coluna, além do serviço de reabilitação.

Serviços oferecidos:

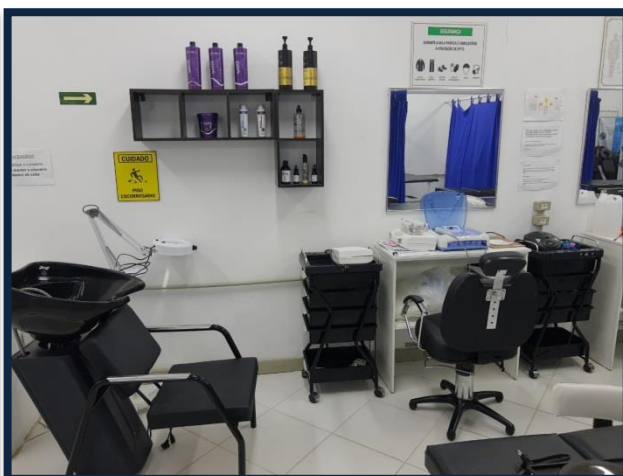
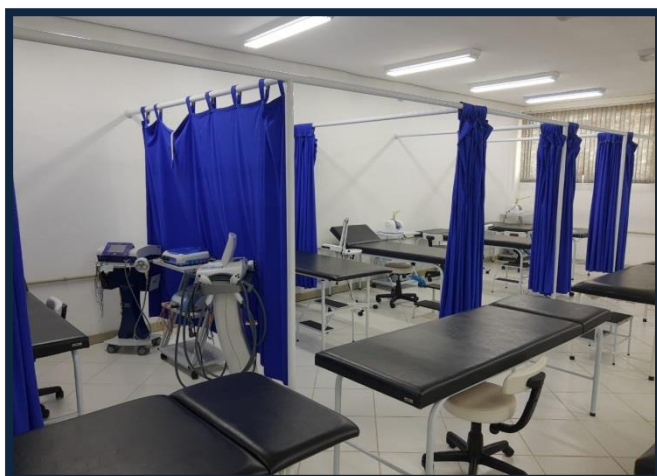
- Avaliação funcional
- Treinamento aeróbico e de resistência
- Atividade física individual
- Atividade física coletiva



O setor de Estética é responsável por estabelecer diagnósticos e tratamentos dos pacientes, por meio da aplicação de ferramentas de avaliação estética. Os protocolos de tratamentos estéticos, têm finalidade de promover o bem-estar e a melhora significativa de patologias.

Serviços oferecidos:

- Tratamentos faciais
- Tratamentos corporais
- Tratamentos com terapias alternativas



A Fisioterapia atua na reabilitação física e no desenvolvimento cognitivo e motor. Assim como, na prevenção de agravos decorrentes de doenças e do processo de envelhecimento.

Serviços oferecidos:

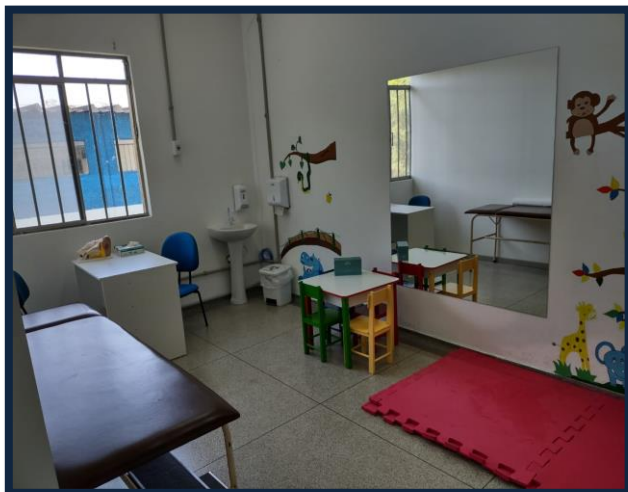
- Fisioterapia em ortopedia
- Fisioterapia neurológica
- Fisioterapia respiratória
- Fisioterapia cardiovascular
- Fisioterapia em geriatria
- Fisioterapia em grupo



A Fonoaudiologia atua na promoção, prevenção, avaliação/diagnóstico e reabilitação da audição periférica e central, da linguagem oral e escrita, da voz, da articulação da fala, da deglutição e de outros sistemas, em todas as fases da vida.

Serviços oferecidos:

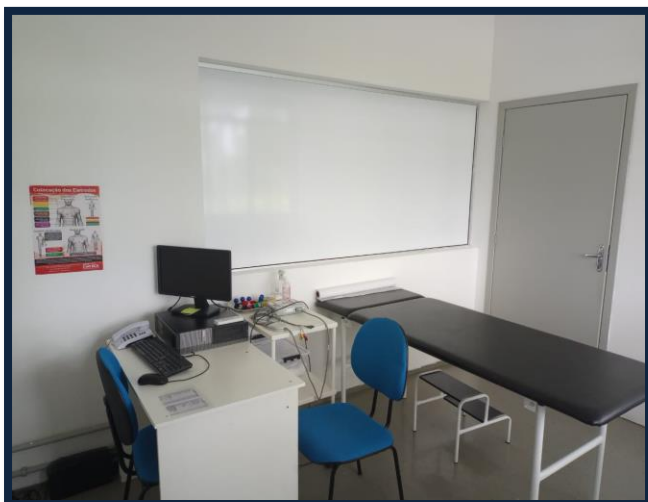
- Avaliação da função auditiva e da fala
- Orientações e tratamento para audição e fala
- Avaliação e tratamento para distúrbios da linguagem
- Avaliação audiométrica



O ambulatório médico da Policlínica IESEP atua no diagnóstico e tratamento envolvendo o processo saúde-doença, assim como em ações voltadas para promoção da saúde .

Serviços oferecidos:

- Consulta médica
- Acompanhamento clínico



O setor de Nutrição é responsável por estabelecer o diagnóstico nutricional dos pacientes, por meio da aplicação das ferramentas de avaliação nutricional e elaborar condutas e atividades que promovam ou recuperem à saúde.

Serviços oferecidos:

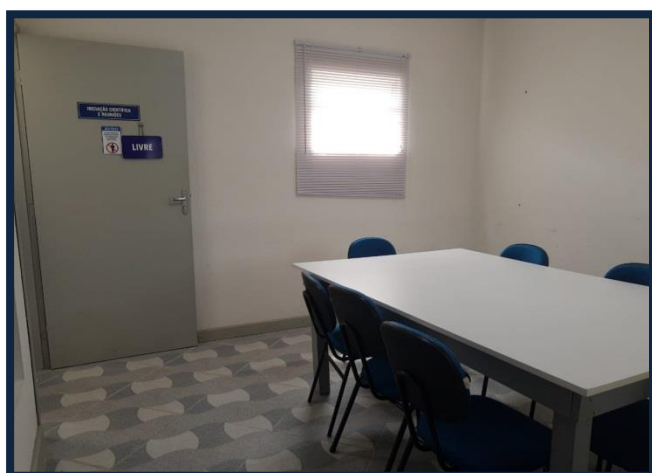
- Anamnese e semiologia nutricional
- Avaliação do consumo alimentar
- Avaliação da composição corporal
- Solicitação de exames laboratoriais
- Prescrição e orientação nutricional
- Educação alimentar e nutricional



O serviço de Psicologia realiza atendimentos psicológicos nas modalidades de: triagem, psicodiagnóstico e acompanhamento psicológico em todas as faixas etárias.

Serviços oferecidos:

- Triagem psicológica
- Psicodiagnóstico
- Acompanhamento psicológico



O serviço de Terapia Ocupacional envolve assistência clínica para reabilitação física, cognitiva e social, com ênfase no ganho e na manutenção da independência para realização das atividades de vida diária.

Serviços oferecidos:

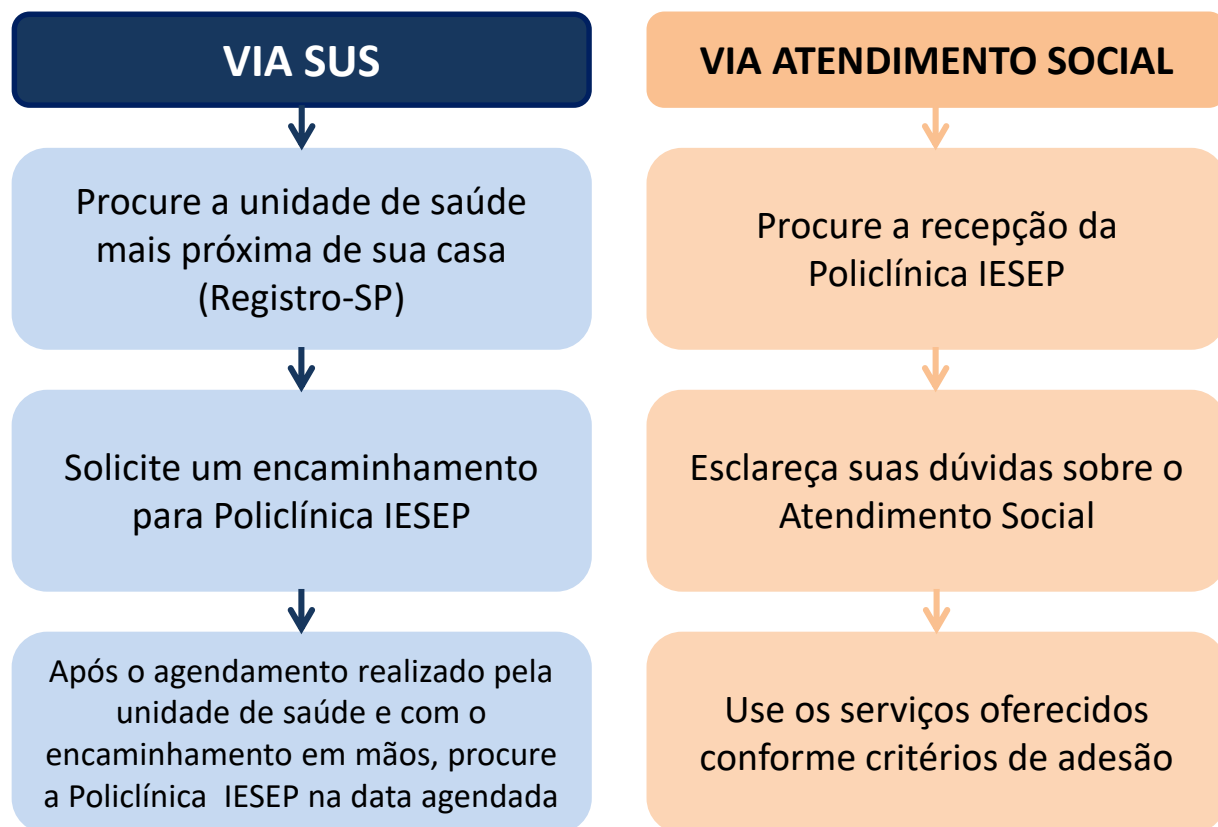
- Avaliação clínica
- Reabilitação motora fina
- Treino de habilidades de vida diária



O acesso aos serviços oferecidos ocorrem via SUS ou pelo Atendimento Social. Pelo SUS o paciente deverá ser encaminhado pela unidade de saúde mais próxima de sua residência.

Por se tratar de uma instituição sem fins lucrativos, para manter o serviço em funcionamento também é oferecido o Atendimento Social, modalidade na qual o usuário paga somente os custos do serviço que receberá.

Formas de acesso a Policlínica IESEP:



As “**Boas Práticas no Atendimento**” envolvem um conjunto de ações para tornar a assistência eficaz e livre de danos. Durante os atendimentos na Policlínica IESEP siga as seguintes orientações:

- Desenvolva continuamente habilidades nos procedimentos que serão executados;
- O paciente deve ser comunicado sobre todas as etapas do tratamento;
- Trate o paciente e demais membro da equipe com cordialidade;
- Respeite as preferências e privacidade do paciente;
- Mantenha a confidencialidade das informações que lhe foram confidenciais;
- A segurança do paciente deve ser preservada em todos os atendimentos;
- Se existir dúvidas sobre o procedimento, não faça. **COMUNIQUE O PRECEPTOR/PROFESSOR.**



A apresentação pessoal faz parte do atendimento em saúde, sendo um elemento chave para o vínculo e a confiança do paciente. Além de reduzir o risco na propagação de doenças. A seguir estão descritas as orientações para vestimentas e apresentação pessoal na Policlínica IESEP.

OBRIGATÓRIO

- Manter boa apresentação pessoal e postura profissional;
- Scrub e jaleco padronizados com bordado institucional;
- Crachá com identificação com o nome do aluno(a);
- Roupas limpas e “passadas”;
- Calçado limpo (fechado);
- Cabelos amarrados;
- Unhas aparadas;
- Barba aparada.



Fonte: <https://pixabay.com/pt/>

PROIBIDO

- Uso de sandália, chinelo e/ou calçados que não cubram totalmente os pés;
- Uso de calça de moletom, legging, bermuda e saia;
- Dormir nas dependências do serviço;
- Uso de jaleco ou scrub de outras instituições;
- Realizar alimentações nas dependências do serviço;
- Uso de roupas que permitam exposição exagerada do corpo;
- Uso de bonés, chapéus, dentre outros;
- Uso de óculos de sol;
- Uso de celular e/ou outros dispositivos eletrônicos durante o atendimento;
- Uso de estetoscópio pendurado no pescoço;
- Uso de adornos (relógio, brincos, anéis, piercing, entre outros);
- Uso de jaleco fora das dependências assistenciais;
- Evitar uso de perfumes fortes.

O jaleco bordado com o brasão do curso e da UNISEPE deve seguir o modelo descrito abaixo.



ORIENTAÇÕES

- A aquisição do jaleco é de responsabilidade do(a) aluno(a);
- O jaleco deve ser branco e de manga longa;
- É contraindicado o uso de brasões diferentes do recomendado;
- O jaleco deve apresentar-se em boas condições de uso;
- É obrigatório o uso de jaleco durante as atividades na Policlínica IESEP;
- Lembre-se que o jaleco faz parte dos equipamentos de proteção individual;
- É proibido o uso do jaleco fora do ambiente de trabalho / estágio.

APRESENTAÇÃO PESSOAL

O scrub bordado com o brasão do curso e da UNISEPE deve seguir o modelo descrito abaixo.



ORIENTAÇÕES

- A aquisição do scrub é de responsabilidade do(a) aluno(a);
- É contraindicado o uso de brasões diferentes do recomendado;
- O scrub deve apresentar-se em boas condições de uso;
- É obrigatório o uso do jaleco e/ou scrub durante as atividades na Policlínica IESEP;
- É proibido o uso do scrub fora do ambiente de trabalho / estágio.

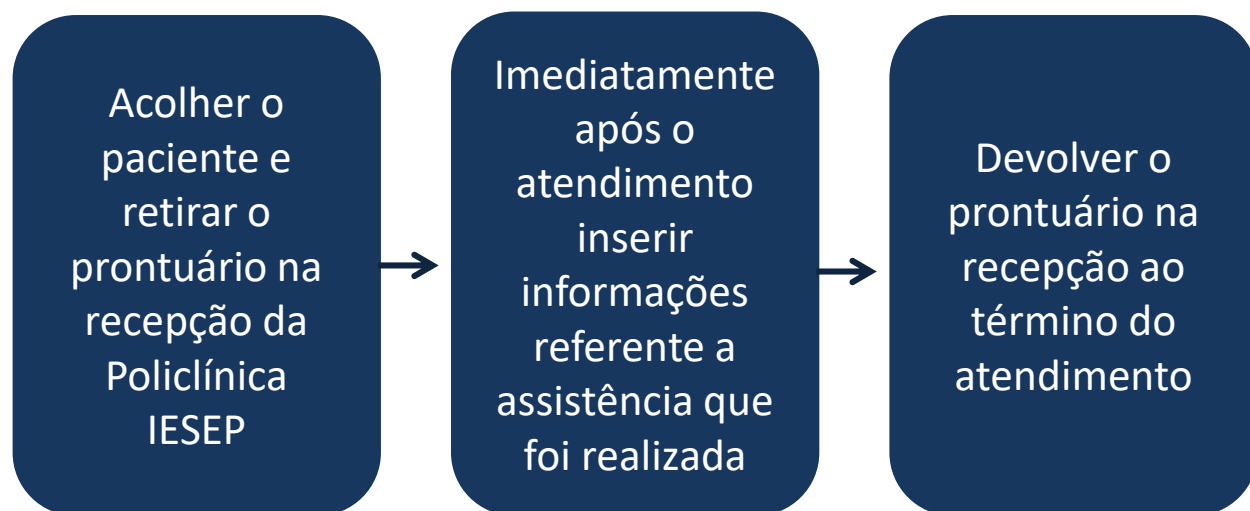
APRESENTAÇÃO PESSOAL

Os modelos de brasões dos cursos para bordados no jaleco e scrub são:



O prontuário é um acervo documental com informações sobre os cuidados / tratamento prestados ao paciente por todos os profissionais envolvidos na assistência. Os prontuários, à partir do último registro, devem ser preservados em suporte de papel pelo prazo mínimo de 20 (vinte) anos, caso não seja arquivado em meio eletrônico.

USO DO PRONTUÁRIO DA POLICLÍNICA IESEP



O PRONTUÁRIO É DE RESPONSABILIDADE DE TODOS OS PROFISSIONAIS (ALUNOS E PRECEPTORES) ENVOLVIDOS NA ASSISTÊNCIA AO PACIENTE

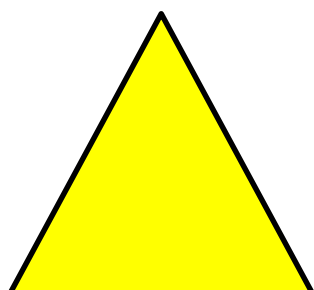


O uso correto dos prontuários na Policlínica IESEP deve envolver no mínimo duas ações, sendo elas:

- Registrar de forma clara e objetiva as informações pertinentes ao atendimento realizado (incluir: data, horário do atendimento e nome com assinatura do aluno/preceptor responsável);
- Manter a integridade e qualidade das informações do prontuário (não dobrar, amassar e /ou rasurar os registros).

CORES DE IDENTIFICAÇÃO DOS PRONTUÁRIOS DA POLICLÍNICA IESEP

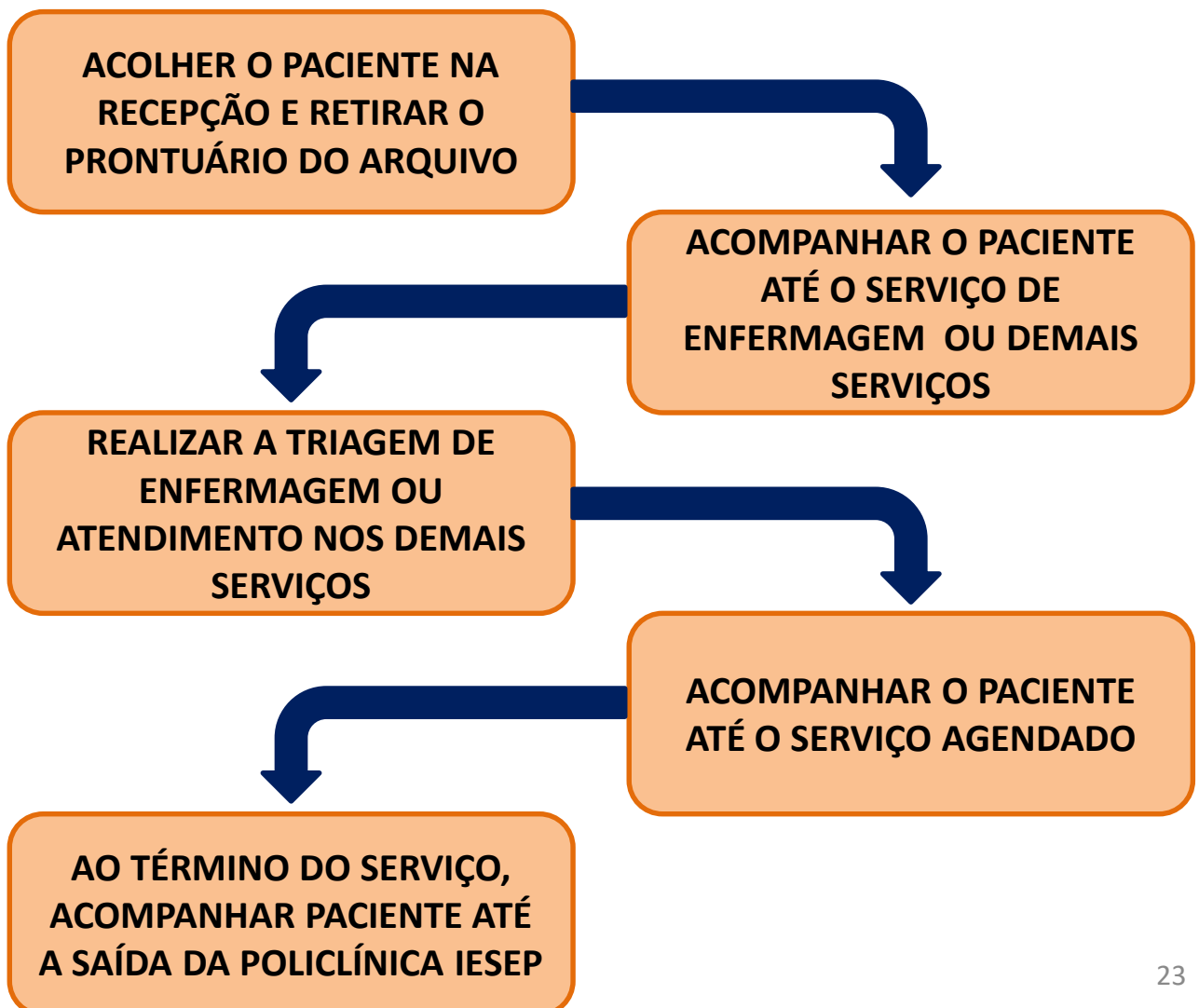
	Diabetes <i>mellitus</i> + Hipertensão arterial sistêmica
	Diabetes <i>mellitus</i>
	Cardiometabólico
	Hipertensão arterial sistêmica
	Coluna
	Dor e relaxamento



RISCO DE QUEDA DO PACIENTE

O fluxo de atendimento dentro da Policlínica IESEP deve ser realizado com meta em **manter o paciente sempre acompanhado por um aluno ou profissional da IESEP.**

- Orientar o paciente a chegar 15 minutos antes da consulta / atendimento;
- Realizar triagem na barreira sanitária (quando necessário);
- O paciente deve ser acompanhado por um aluno ou profissional conforme o direcionamento nos serviços;
- Ao término dos atendimentos, o paciente com risco de queda deve aguardar seu acompanhante nas dependências da Policlínica IESEP.



O estágio curricular representa o momento oportuno para colocar em prática o conhecimento teórico e prático adquirido no decorrer das vivências acadêmicas. Além disso, é um espaço para desenvolver habilidades e competências para o exercício da profissão.

Durante os estágios aproveite cada momento para refletir e desenvolver o raciocínio de modo inteligente, a fim de oferecer assistência segura e de qualidade. Lembre-se que as orientações contidas neste documento fazem parte da rotina de atividades da Policlínica IESEP e devem ser cumpridas por todos inseridos neste serviço de saúde.

Por fim, cabe destacar que a Policlínica IESEP é um espaço que permite a integração aluno, professor, paciente e sociedade. Portanto, aproveite este momento e construa o profissional que você deseja “Ser”.

Professor Dr. André Luiz Thomaz de Souza