



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL
DIREÇÃO DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA PSICOSSOCIAL CARLOS ANTÔNIO GOMES

APRESENTAÇÃO

A Direção de Saúde e Assistência Psicossocial da UFRR tem como objetivo promover o bem-estar biopsicossocial de sua clientela: servidores da UFRR e seus dependentes, alunos e comunidade em geral, através dos serviços médicos, clínico geral e pediatria, serviços de enfermagem e odontológicos e atendimento psicossocial.

Visando a melhoria da qualidade no atendimento desta Unidade é que surgiu a necessidade de padronizarmos os serviços aqui oferecidos.

Este manual deverá ser conhecido por todos os colaboradores e comunidade acadêmica com a finalidade de normatizar os serviços e facilitar o trabalho diário de todos.

NORMAS ADMINISTRATIVAS

1. O horário de funcionamento da Unidade será em dois turnos de 08:00 às 12:00 horas e de 14:00 às 18:00 horas de Segunda a Sexta-Feira.
2. O controle da frequência dos servidores obedecerá às normas da Resolução nº 008/2014-CUni que fixa normas e procedimentos para o registro eletrônico de frequência dos Servidores Técnicos Administrativos da Universidade Federal de Roraima – UFRR.
3. O uso do crachá será obrigatório dentro da Unidade no horário de trabalho;
4. As férias do servidor deverão ser marcadas pelo próprio servidor pelo Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos - SIGRH ou através de requerimento.
5. Antes da INCLUSÃO de férias, conversar com o chefe imediato programando a data e após inserir no sistema;
6. Após a INCLUSÃO de férias no SIGRH o chefe imediato deverá HOMOLOGAR as férias IMEDIATAMENTE;
7. Toda a movimentação de férias no SIGRH será comunicada ao e-mail institucional de cada servidor, portanto é importante os servidores acessar DIARIAMENTE o seu e-mail;
8. O PERÍODO DE INCLUSÃO DE FÉRIAS SERÁ ENTRE OS DIAS 01 A 10 DE CADA MÊS - considerando o Calendário da Folha de Pagamento emitido todo mês pelo Ministério do Planejamento;
9. A inclusão de férias poderá ser feita sempre considerando um mês anterior às férias que se deseja usufruir. Portanto, na hipótese de gozar férias em janeiro, a INCLUSÃO e HOMOLOGAÇÃO deverá ser feita entre os dias 01 a 10 de dezembro.
10. O profissional que pretende participar de eventos fora do estado, deverá solicitar autorização para a chefia imediata através de requerimento próprio ou através do SIGRH, acompanhado de documento que comprove sua participação, com antecedência mínima de 10 dias a fim de que a portaria seja divulgada em tempo hábil;

11. O profissional que por algum impedimento, necessitar atrasar o início do atendimento aos clientes, ou deixar de atendê-los, deverá comunicar com a máxima antecedência à administração a fim de que seja justificado sua ausência junto à clientela;
12. O descumprimento destas normas poderá implicar em advertência por escrito conforme Lei 8112/90 que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

NORMAS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – RECEPÇÃO

1. Atender gentilmente o usuário em suas solicitações, encaminhando-o aos setores quando necessário;
2. O atendimento será através de agendamento prévio, até um dia anterior à consulta, e deverá ser presencial ou por telefone caso o cliente seja servidor dessa UFRR já cadastrado nessa Unidade de Saúde;
3. Agendar até **15 clientes** para o clínico geral e até **12 crianças** para pediatria.
4. Para o agendamento o servidor deverá apresentar crachá ou documento similar que o identifique como servidor. Para o dependente e aluno, documento que o identifique como tal. Para a comunidade solicitar qualquer documento de identificação;
5. Anotar o telefone para contato de todos os pacientes agendados;
6. A ficha clinica deverá ser preenchida SEMPRE com documento de identificação;
7. Evitar deixar a Recepção sozinha, solicitando que outra pessoa o substitua quando necessário;
8. O usuário deverá chegar no horário marcado para consulta com tolerância de atraso de 45 minutos. Depois desse horário será reagendado caso queira.
9. O cronograma de atendimento médico-odontológico será o descrito abaixo:

MÉDICOS	2ª Feira	3ª Feira	4ª Feira	5ª Feira	6ª Feira
Clínico Geral					
Paulo Emílio	08:00 Perícia em Saúde	08:00 14:00	08:00 Perícia em Saúde	08:00 14:00	08:00 Perícia em Saúde
Pediatria					
Alessandra	08:00 14:00	8:00 -	14:00	-	08:00 14:00
Stella	08:00	14:00	08:00	14:00	08:00

Cardiologia					
Emanoel	8:00	8:00	8:00	-	-
	14:00	14:00	-		

10. Informar aos usuários sobre a prioridade no atendimento dos Clientes agendados e fazer o controle da chamada dos pacientes por ordem de chegada com as fichas numeradas:

ADULTOS

1. Idosos;
2. Gestantes;
3. Deficiente físico;
4. Servidores;
5. Alunos;
6. Comunidade em geral.

CRIANÇAS

1. Filho de Servidor;
2. Alunos do CEDUC;
3. Comunidade em geral.

11. Os clientes agendados, deverão ser encaminhados à sala de Pré-Consulta, para aferição de sinais vitais e exame antropométrico;

12. Os clientes deverão ser chamados de forma alternada (Stella ><Paulo Emilio><Alessandra).

13. Entregar o instrumento de avaliação de satisfação para o usuário na sala de espera e solicitar que ele preencha depois do atendimento;

14. Os agendamentos para especialidades médicas do Hospital Coronel Mota e Hospital da Criança Santo Antônio só serão feitos mediante apresentação do cartão do SUS;

NORMAS DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM

1. Verificar os sinais vitais e fazer o exame antropométrico de todos os pacientes agendados, devendo os dados serem registrados no prontuário do cliente e no Livro de Enfermagem;
2. As crianças de colo deverão ser pesadas sem calçados e sem roupa;
3. As crianças acima de 04 anos deverão ser pesadas e medidas sem calçados;
4. O forro da balança pediátrica deverá ser descartado entre uma criança e outra;
5. A retirada e a guarda dos prontuários é da responsabilidade do pessoal de enfermagem e deverá ser feito antes e após o atendimento respectivamente;
6. Os consultórios médicos deverão ser organizados antes e após o atendimento repondo os impressos utilizados para consulta caso necessário;
7. A responsabilidade de assinar a Declaração de Comparecimento, caso o usuário peça, é do profissional que fizer o atendimento;
8. Para a impressão do cartão do SUS será exigido documento de identificação do cliente e comprovante de residência;
9. A estatística do idoso deverá ser feita no primeiro dia útil do mês subsequente devendo ser encaminhada e protocolada para Secretaria Municipal de Saúde.
10. A produção do Atendimento Médico, Odontológico, de Enfermagem, Psicologia e do Serviço Social, deverá ser feita no primeiro dia útil do mês subsequente e encaminhada para PROGESP, PRAE e REITORIA.
11. Fazer semanalmente às Segundas-Feiras, as notificações de Pólio, Sarampo, Doença Compulsória e Diarréia, e encaminhá-las ao DEEPI/SEMSA

NORMAS DO SERVIÇO DE ODONTOLOGIA

1. O Serviço de Odontologia seguirá as regras e recomendações técnicas contidas no Manual de Procedimentos Operacionais Padrão - POP desta Unidade de Saúde apresentada e aprovada pela Vigilância Sanitária de Boa Vista-RR ;
2. O cliente agendado para tratamento odontológico, terá direito a duas faltas; na terceira, deverá ser substituído por outro cliente; passando a aguardar nova vaga para reiniciar o tratamento;
3. As consultas são marcadas na recepção desta Unidade de Saúde de segunda a sexta-feira no horário de 8:00 às 12:00hs e 14:00 as 18:00hs e os retornos agendados logo após a avaliação clínica, realizada na primeira consulta;
4. São contemplados pelo serviço odontológico: servidores, dependente de servidores, estudantes da escola de aplicação e alunos da UFRR devidamente comprovadas através de documento de identificação;
5. Os serviços odontológicos prestados são: exame clínico, orientação de higiene oral, dentística (restauração) e exodontias. Os casos não contemplados pelo serviço da Unidade de Saúde, como cirurgias de 3º molares, atendimento a crianças, endodontia e periodontia, serão encaminhados para os Centros de Referência do Estado ou município;
6. O usuário deverá obedecer ao horário de chegada marcado no seu cartão de agendamento e descrito no cronograma de atendimento médico-odontológico desta UNISAU;
7. Em virtude de rotinas inerentes ao bom funcionamento do Serviço Odontológico, os pacientes que chegarem após 9:00hs no período matutino e após 15:00hs no período vespertino serão reagendados para nova data.

NORMAS DO SERVIÇO SOCIAL

1. Para atendimento pelo Serviço Social, o usuário deverá dirigir-se à Recepção, que encaminhará a sala do Serviço Social.
2. Todo Departamento desta Universidade que necessitar do Serviço Social, deverá solicitar através de documento ou e-mail institucional.
3. Não será permitido ao motorista da Universidade entrar no domicílio do cliente durante a visita domiciliar da Assistente Social.

NORMAS DO ATENDIMENTO CLINICO

1. Realizar entrevista de anamnese;
2. Realizar diagnóstico preliminar;
3. Informar o cliente a respeito do diagnóstico preliminar;
4. Explicar ao paciente o diagnóstico;
5. Estabelecer metas e planos terapêuticos;
6. Verificar a disponibilidade do cliente em se comprometer com um processo terapêutico;
7. Se constatada a necessidade, realizar encaminhamento a outros profissionais e serviços de saúde;
8. Agendar a consulta subsequente;

NORMAS DO SERVIÇO DE PSICOLOGIA

1. O Serviço de Psicologia busca atender a demanda proveniente dos servidores, seus dependentes, discentes de psicologia e clientela do SIASS/UFRR, desde que esta seja encaminhada por um perito desta unidade.
2. O referido público-alvo deve dirigir-se à recepção para preencher seus dados na lista de espera do Serviço de Psicologia, devendo aguardar o contato de agendamento da primeira consulta. Tal agendamento é feito pela ordem cronológica, a partir da vacância de horário na agenda do psicólogo. Não há previsão de prazo mínimo para o agendamento da primeira consulta, pois depende da finalização da terapia dos outros pacientes em atendimento.
3. Ao chegar a vez da pessoa registrada na lista de espera, são feitas três tentativas de contato em dias diferentes para agendar a primeira consulta, a partir do que passamos a vez para a próxima pessoa da lista. Para o atendimento do usuário previamente agendado, esse deve dirigir-se à recepção, onde é encaminhado ao Setor de Psicologia.
4. Durante a primeira consulta, constatada a necessidade de acompanhamento psicológico, o psicólogo apresentará ao usuário um conjunto de normas que regem o serviço. O usuário será automaticamente desligado do Serviço de Psicologia, podendo retornar para a lista de espera se assim desejar, nas seguintes situações: faltar a três atendimentos no mês ou faltar a seis atendimentos no período de três meses.
5. O usuário deverá respeitar o horário da consulta previamente agendada, que tem duração de 50 minutos, evitando antecipar-se, atrasar-se ou prolongar-se. Caso ocorra atraso, o usuário será atendido apenas durante o tempo restante da consulta ou, se assim preferir, na próxima consulta previamente agendada.
6. Todos os setores da instituição que necessitarem do Serviço de Psicologia deverão solicitá-lo por meio de documentação específica para melhor efetividade do serviço.

