

GestorPsi

Manual do Usuário

1- Introdução

O GestorPsi foi desenvolvido visando facilitar a gestão de estabelecimentos da área da saúde, com foco inicial na Psicologia.

Permite aos estabelecimentos um controle completo dos cadastros de profissionais, estagiários, funcionários, clientes, locais, salas, equipamentos e outros recursos utilizados em atendimentos ou outros eventos.

Nesse documento é apresentada a visão geral do sistema, com cobertura das funcionalidades existentes, além de explicações conceituais sobre os termos nele utilizados e descrições das operações e procedimentos que devem ser realizadas pelos usuários.

2- Visão Geral do Sistema GestorPsi

2.1- Organização dos Dados no GestorPsi

Na figura abaixo são ilustrados os principais conceitos do sistema no que se refere aos tipos de informações gerenciadas pelo GestorPsi. Ao longo do manual são detalhados os dados relacionados a cada tipo de informação apresentada.



Figura 1: Visão geral dos conceitos do GestorPsi

De forma geral, observa-se na Figura 1 que o sistema GestorPsi utiliza o conceito de “Estabelecimento” como referência às entidades que fazem uso do sistema e que podem ser Pessoas Físicas ou Jurídicas. Como exemplo de estabelecimentos temos as clínicas de psicologia, hospitais, UBS's e outras instituições voltadas para essa área.

Cada estabelecimento cadastrado no sistema pode ter um ou mais “Locais”. Cada “Local” se refere a um espaço físico vinculado ao estabelecimento. Assim, conforme será detalhado adiante, um local pode referir-se à sede do estabelecimento, a uma filial ou mesmo a um local externo – como uma empresa onde os profissionais do estabelecimento realizam atendimentos regulares.

Cada “Local” de um estabelecimento contém “Salas”, onde os serviços acontecem na prática.

O sistema GestorPsi também permite que seja realizado o gerenciamento dos

equipamentos, sendo estes os recursos utilizados nos atendimentos que podem fazer parte de um “Local” quando móveis ou de uma “Sala” quando fixos.

Os serviços prestados pelos profissionais de um estabelecimento também são passíveis de cadastro, estabelecendo a área, modalidade e faixa etária a que cada serviço atende.

O sistema também permite o gerenciamento do cadastro dos Profissionais, Funcionários e Clientes, que podem também ser cadastrados como “Usuários” e possuir uma senha de acesso ao sistema GestorPsi. Cada usuário tem um tipo de permissão dentro do sistema, a depender de seu papel. Esse cadastro não é obrigatório, mas possibilita aos usuários o acompanhamento dos dados. O Cliente, por exemplo, pode visualizar seu cadastro, acompanhar sua agenda e comunicar-se com o profissional que o atende. O profissional pode, de qualquer lugar, agendar atendimentos, visualizar sua agenda e cadastros dos clientes para uma eventual necessidade de se comunicar com algum deles.

A função “Agenda” permite agendar e visualizar os horários de atendimentos, vinculando o cliente, ao profissional que o atende, à sala que será utilizada para o atendimento e o equipamento que o profissional utilizará. Portanto, pode-se ter a visibilidade necessária para um efetivo gerenciamento de um estabelecimento de saúde.

Cadastro do usuário e suporte técnico

Em todas as páginas do sistema existe o *link* “Meu registro” onde o usuário pode acessar seu próprio cadastro e atualizar suas informações. O cadastro dos usuários também fica disponível nas listas dos cadastros de cada tipo de pessoa – profissionais, secretárias, alunos e clientes.

Também em todas as páginas do sistema existe um *link* para o usuário do sistema solicitar suporte técnico. A cada pedido de suporte um *e-mail* é enviado para os administradores do GestorPsi.

3- Ativar, desativar, editar e histórico de registros

Uma vez que todas as informações cadastradas no GestorPsi, não podem ser apagadas nem modificadas todos os registros podem ser apenas desativados. Um registro desativado desaparece da lista de registros ativos e pode a qualquer momento ser ativado novamente. Um exemplo ilustrativo é para o caso de um profissional que deixa de fazer parte do estabelecimento. O seu cadastro não será apagado, será desativado.

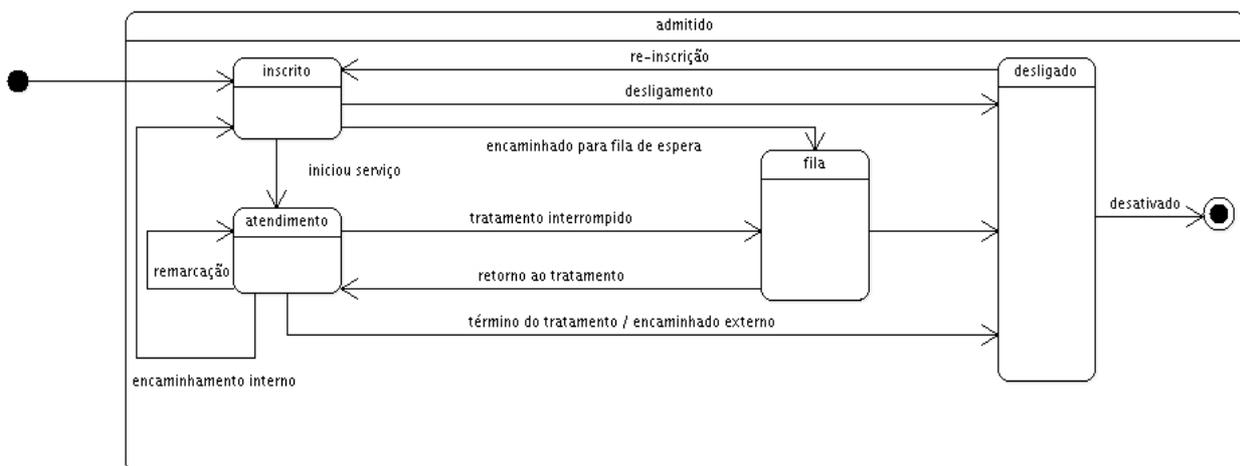
No caso do usuário editar um cadastro e salvar essa modificação, cada mudança de cada cadastro é registrada como uma nova versão daquele registro no seu histórico

ao longo do tempo. Dessa forma ficará gravado no sistema todas as alterações que foram feitas nos registros, como por exemplo as alterações nos endereços e telefones de uma pessoa. Futuramente será implementada uma ferramenta para que o usuário visualize todo o histórico de um determinado registro.

Nem todos os campos do sistema ficam disponíveis para edição. Caso seja necessário editar um campo que o sistema não disponibiliza para edição, o usuário deverá desativar ou desligar aquele registro e criar um outro.

Esses recursos foram implementados para proteção dos usuários do sistema e dos usuários dos serviços, como uma medida de segurança para preservar as informações registradas.

4- Caminho a percorrer pelo Cliente no Estabelecimento



O diagrama acima demonstra o caminho que usualmente o cliente percorre dentro de um estabelecimento e como o GestorPsi possibilita o registro de todos os passos.

Na conclusão do cadastro, o Cliente é admitido no estabelecimento. Na Admissão o cliente informa como tomou conhecimento do estabelecimento e pode também assinar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que é anexado ao seu prontuário eletrônico.

A admissão ocorre apenas uma vez efetivando o cadastro do cliente.

Feita a Admissão, inscreve-se o cliente no serviço desejado escolhendo serviço e atribuindo um ou mais profissionais. Se houver vaga imediata para tal serviço, agenda-se o primeiro atendimento. Para o caso de não haver vaga, o cliente pode ser colocado na fila de espera do serviço sem atribuição de um profissional ou já encaminhado para um profissional.

Após o cliente ser atendido, novos atendimentos são agendados. Os atendimentos podem ser interrompido por diversos motivos e, então, ou o cliente é encaminhado novamente à fila de espera ou, por desistência, alta e outras situações, é desligado do serviço.

A partir de uma inscrição em um serviço, o cliente pode ser encaminhado para um serviço do próprio estabelecimento (encaminhamento interno) ou fora do estabelecimento (encaminhamento externo), continuando ou não a ser atendido, em ambos os casos, pelo profissional e serviço que o encaminhou.

Para o caso de um encaminhamento interno, uma nova inscrição ocorre e este ciclo se reinicia para aquele serviço. Então, pode-se manter os atendimentos paralelos, ou seja, continuar os atendimentos no serviço de origem e iniciar os atendimentos no novo serviço inscrito ou ocorrer o atendimento em série, ou seja, o cliente se desliga do serviço anterior e se inscreve no novo serviço para o qual foi encaminhado.

Ele também pode, mesmo após ter sido desligado do serviço, reinscrever-se e voltar a ser atendido ou voltar para a fila de espera. Se o cliente for desligado e não estiver ativo em nenhum outro serviço do estabelecimento, seu cadastro pode ser desativado, mas fica no banco de dados do sistema e pode ser reativado a qualquer momento.

5- Cadastro do Estabelecimento

Nesta área é feito o preenchimento do cadastro de todos os dados de identificação de um estabelecimento, perfil, endereços, telefones e internet.

Nos dados de identificação do estabelecimento são cadastrados:

Nome Fantasia, Razão Social e Sigla – nomenclaturas que o estabelecimento recebe, sendo que o Nome Fantasia é o que aparecerá no cabeçalho do sistema e também nos relatórios impressos.

Inscrições do estabelecimento – CPF para Pessoa Física, CNPJ para Pessoa Jurídica, Inscrição Municipal e Estadual e Código CNES.

Visível na Rede GestorPsi – é possível escolher se o estabelecimento será visível (na área de contatos) para os outros estabelecimentos registrados no mesmo servidor. Nesse caso, os dados ficarão disponíveis como um contato para todos os outros estabelecimentos que estiverem cadastrados no GestorPsi.

Profissional Responsável – cadastra-se também um ou mais responsáveis técnicos do estabelecimento, com possibilidade de escolher a profissão de cada um com Conselho e Registro Profissional.

Ainda é importante observar que os dados de perfil de um estabelecimento são baseados no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde – CNES do Datasus.

O estabelecimento cadastrado deve possuir pelo menos um local físico (para prestação de serviços).

6- Locais

Os “Locais” são espaços físicos onde os serviços são prestados. Um estabelecimento pode possuir um ou mais locais. O local mais comum é o prédio do próprio estabelecimento, porém também é possível que um estabelecimento não possua um local próprio, no caso de profissionais que atendem em diversos consultórios alugados e/ou empresas que não possuem na sede local para atender clientes.

Também podem ser cadastrados como locais, os endereços das filiais e/ou os endereços dos clientes do estabelecimento, no qual são prestados serviços e/ou estágios.

Para isso, o sistema disponibiliza o cadastro dos mesmos e pode-se classificar cada Local como “Cliente Externo”, “Filial” ou “Matriz” no momento do cadastro.

Esse recurso permite que os serviços que são prestados em locais externos aos estabelecimentos de psicologia ou saúde, como os estágios externos que fazem parte das atividades das clínicas-escola de psicologia, sejam registrados no sistema.

Cada Local deve possuir pelo menos uma sala cadastrada para que seja possível agendar atendimentos.

7- Salas

Cada “Local” deve possuir uma ou mais salas, que podem ser especificadas por:

Nome – nome ou número utilizado para identificação da sala;

Dimensão – especificação do tamanho da sala em m²;

Tipo – especificação do tipo da sala, se é de Atendimento, Coordenação, etc;

Mobília – mesas, poltronas e objetos contidos na sala.

As salas são vinculadas a um local e constam na agenda para marcação de horários de atendimento. Portanto são necessários os cadastros apenas das salas onde serão realizados os atendimentos. No sistema existe a possibilidade de cadastrar salas de vários tipos apenas para o caso dessas salas serem também utilizadas para atendimentos, seja de maneira cotidiana ou esporádica.

8- Equipamentos

Por equipamento entende-se, de maneira genérica, qualquer dispositivo que possa

ser utilizado na prestação de serviços profissionais. O sistema possibilita que o administrador do estabelecimento crie suas próprias categorias, conforme a necessidade de cada estabelecimento.

Os equipamentos podem ser classificados conforme:

Tipo – podem ser testes psicológicos, brinquedos, câmeras de vídeo, caixas lúdicas, etc;

Modelo / Título – nome de um brinquedo ou de um teste psicológico, por exemplo;

Marca / Editora – marca de um brinquedo, editora de um livro ou teste psicológico;

Número de série – para especificar um teste ou diferenciar um jogo quando há, por exemplo, mais de um do mesmo tipo no local e é necessário diferenciar um do outro.

Durabilidade – se são bens duráveis ou de consumo;

Restrição – existe a opção de restringir um determinado equipamento a uma categoria profissional. No caso de testes psicológicos, por exemplo, que não são utilizados por outros profissionais;

Mobilidade – podem ser especificados também se são do tipo fixo (vinculados a uma sala) ou móvel (vinculados a um local). Nos casos do tipo móvel, ainda é possível indicar se este equipamento pode sair do local por empréstimo. Na ação de agendamento o usuário poderá vincular equipamentos ao atendimento, permitindo o controle e o registro de cada equipamento utilizado.

Os equipamentos fixos irão aparecer como disponíveis para uso apenas na sala a qual eles foram vinculados. Os equipamentos móveis ficarão disponíveis em todas as salas do Local que foram vinculados. E os equipamentos disponíveis para empréstimo ficarão disponíveis para agendamento em todos os locais e todas as salas do estabelecimento.

9- Serviços

Nessa página, além de cadastrar os serviços regulares de um estabelecimento, o sistema também possibilita marcar se o serviço em questão é acadêmico, disponibilizado pelos estagiários de uma universidade ou se faz parte de um projeto de pesquisa e, caso afirmativo, as informações sobre o mesmo. Essa funcionalidade é especialmente útil para estabelecimentos de ensino e pesquisa que criam serviços temporários vinculados a projetos de Iniciação Científica, Mestrado ou Doutorado.

O cadastro de serviços no sistema deve refletir de fato os serviços que são prestados pelos profissionais do estabelecimento, porém fica a critério dos administradores e dos profissionais como os cadastros serão feitos. Por exemplo: em um

estabelecimento o serviço de psicoterapia pode ser oferecido por toda equipe, porém parte dela é de uma abordagem e parte de outra abordagem. Nesse caso o administrador pode cadastrar dois serviços: Psicoterapia Abordagem 1 e Psicoterapia Abordagem 2.

Também pode ocorrer o caso de diferentes profissionais prestarem serviços com o mesmo nome para diferentes populações (ex: crianças e adultos). O administrador então poderá criar dois serviços: Psicoterapia Infantil e Psicoterapia Adulto. O critério para se criar vários serviços ou não, deve ser apenas a facilidade de organização dos dados.

Os serviços cadastrados não são passíveis de edição. Pode-se adicionar ou retirar profissionais, mas não editar os dados do serviço. Se for necessário modificar quaisquer informações do cadastro de um serviço o mesmo deverá ser desativado e um novo cadastro de serviço deve ser criado. Isso se deve ao fato de que os clientes que foram vinculados ao serviço no passado, tiveram um vínculo com o serviço “antigo” e não com o “novo” e para preservar esse relacionamento o serviço não pode ser modificado.

9.1- Perfil do Serviço

Mais importante que o nome dado ao serviço, o preenchimento do seu perfil é o que irá caracterizá-lo no sistema e também nos prontuários dos clientes.

Área – escolhe-se uma dentre as áreas da Psicologia. As áreas disponíveis hoje no sistema são: Clínica, Escolar / Educacional, Esporte, Forense, Jurídica, Neuropsicologia, Organizacional / Trabalho, Psicomotricidade, Psicopedagogia, Saúde / Hospitalar, Social ou Trânsito.

Tipo – dentro de cada área de atuação, ainda seleciona-se o tipo do serviço. Hoje os tipos existentes no sistema são: Análise profissiográfica, Avaliação, Avaliação de Desempenho, Cargos e Salários, Contínuo, Diagnóstico, Ergonomia, Gestão de pessoas, Intervenção Corretiva, Intervenção Preventiva, Não-Contínuo, Recrutamento e Seleção, Serviços Complementares, Supervisão e Interconsulta, Treinamento e Desenvolvimento, Triagem.

Modalidade – essa categoria diz qual é a modalidade do serviço oferecido, se individual, grupo, familiar ou casal. Dependendo da área escolhida nem todas as modalidades ficam disponíveis. Por exemplo: para a área clínica todas as modalidades ficam disponíveis, mas para a área Psicopedagogia apenas estão disponíveis as modalidades individual e em grupo.

Nível – dependendo da área escolhida os níveis são de idade (criança, adolescente, adulto e idoso), educação (ensino fundamental, médio, técnico, superior, especial) ou hierarquia (funcionários, supervisão, gerência, diretoria).

Profissão – essa categoria lista quais profissões vinculadas ao serviço em questão. As profissões disponíveis são: Assistente Social, Enfermeiro, Fisioterapeuta, Fonoaudiólogo, Médico, Nutricionista, Pedagogo, Dentista, Psicólogo e Terapeuta Ocupacional. Vinculado a cada profissão está o órgão de registro profissional.

Tipos de convênio – também a título de classificação relevante para levantamentos estatísticos, o usuário pode escolher quais os tipos de convênio aceitos pelo serviço: Particular, Planos de saúde públicos ou privados, Planos/Seguros próprios ou de terceiros ou SUS.

Profissionais e Profissionais Responsáveis – profissionais do estabelecimento que prestam o serviço em questão e quais são os responsáveis pelo serviço. O responsável pelo serviço desempenha formalmente o papel de supervisor e tem acesso a todos os clientes e informações vinculadas ao serviço. Caso o serviço não tenha um responsável formal ou um supervisor, então o responsável técnico pelo estabelecimento deve ser escolhido como profissional responsável pelo serviço.

9.2- Gerenciar Grupos

Para os serviços que atendem grupos existe a possibilidade de criação e gerenciamento de grupos. Essa funcionalidade permite que o grupo como um todo seja agendado para atendimento. Também é possível incluir e excluir clientes de um determinado grupo.

Nessa tela existe um campo a ser preenchido com o nome do grupo e outro campo para escrever os comentários, se necessário for. Há também o campo de busca dos nomes dos clientes. Abaixo dele existem dois quadros. No primeiro, aparece a lista de clientes cadastrados naquele serviço. O segundo quadro fica inicialmente em branco e deverá ser preenchido com os clientes que farão parte do grupo. Para isso, deve-se clicar no nome do cliente e, em seguida, clicar na seta que indica para a direita. Assim, o nome de cada cliente escolhido seguirá para o segundo quadro, formando assim o grupo. Feito isso, torna-se possível agendar atendimentos para um grupo de pessoas.

A qualquer momento pode-se adicionar ou excluir clientes do grupo, porém qualquer agendamento que tenha sido feito anteriormente à entrada do cliente no grupo ou após sua saída, não constará em seus eventos passados ou futuros. Apenas constarão aqueles que aconteceram durante sua permanência no grupo.

No menu lateral do serviço também existe o *link* “Listar Grupos”. Por meio deste, é possível visualizar todos os grupos cadastrados no serviço.

10- Profissionais

Para o cadastro do profissionais, cadastra-se a Identificação Pessoal e Profissional e dados de contato.

Identificação Profissional – são necessários os seguintes dados: profissão (que automaticamente gera o Conselho Profissional) e Registro Profissional.

Perfil Profissional – data do início das atividades, convênios atendidos pelo profissional e os Locais em que atua, sendo que esses registros são de cunho informativo e não terão efeito no funcionamento do sistema. Já a escolha de quais serviços o profissional está vinculado terá efeito no funcionamento do sistema, pois o profissional ficará disponível para atender clientes apenas nesses serviços. Esse vínculo também poderá ser feito nos registros dos serviços.

11- Estagiários

No sistema também é realizado o cadastro do estagiário. Essa funcionalidade ajuda as clínicas-escola, universidades e demais instituições de ensino sobre controle de presença, nos atendimentos realizados e na organização das supervisões. No sistema entende-se por estagiário apenas os estudantes de graduação. Para estudantes de pós-graduação, os mesmos devem ser cadastrados como profissionais.

Para esse cadastro, é feito o preenchimento dos seguintes dados:

Identificação pessoal – nome completo e apelido;

Perfil do Estagiário – nome do curso, o nº de matrícula, o período que estuda e a duração do curso;

Serviços – local e serviços dos quais é estagiário. A escolha de quais serviços o estagiário atua implica em dizer que ele ficará disponível para atender clientes apenas nesses serviços. Esse vínculo também poderá ser feito nos registros dos serviços.

Perfil Pessoal – dados de contato, como endereço, telefones, páginas da internet, e-mail e contatos de mensagens instantâneas.

12- Funcionários

Um funcionário tem, além do Perfil Pessoal comum a todas as pessoas, os campos “Função” e “Data de Contratação”. É importante ressaltar que são consideradas

funcionários as pessoas que trabalham no estabelecimento em funções como secretárias, recepcionistas ou administradores, ou seja, não são profissionais da área de cuidados. Um psicólogo que é contratado como técnico em um estabelecimento deve ser cadastrado como profissional e não como funcionário.

13- Usuários

Usuários são todas as pessoas que fazem uso do sistema. Para adicionar um usuário, deve-se escolher uma pessoa entre as já cadastradas no estabelecimento pelo Sistema GestorPsi, seja ela profissional, cliente, estagiário ou funcionário, a depender da política de cada estabelecimento. A tela de cadastramento do usuário abre-se a partir do menu lateral de cada cadastro, seja este do profissional, secretária ou cliente pela palavra “usuário” que ali se encontra.

Para efetuar o cadastro de usuário é preciso preencher os campos:

Nome – escolher uma pessoa, entre as cadastradas no sistema, para quem será criado o usuário;

Nome de usuário – criar um nome de usuário que será utilizado para efetuar o login no sistema;

Senha – cadastrar e confirmar uma senha;

E-mail – nesse e-mail, será enviado um link para ativação da conta do usuário. O usuário deve acessar essa mensagem recebida em seu e-mail e clicar nesse link para que o cadastro seja ativado.

Cada usuário tem um tipo de permissão de acesso ao sistema, a depender de seu papel. O tipo de permissão em relação aos diversos tipos de registros são: criar, listar, visualizar e editar.

A seguir serão descritas as permissões de cada tipo de usuário.

- **Administrador** – pode efetuar todas as ações em todos os registros do sistema;
- **Secretária** – efetua todas as ações em todos os registros administrativos do sistema. Não tem acesso aos registros provenientes das práticas profissionais (prontuários).
- **Profissional** – tem as seguintes permissões:
 - Clientes: listar, visualizar e editar (apenas seus clientes);
 - Agenda: visualizar, agendar e editar (apenas para seus clientes);
 - Equipamentos: adicionar, listar e visualizar todos;
 - Funcionários: listar e visualizar todos;

- Profissionais: listar e visualizar todos;
- Serviço: listar e visualizar todos;
- Encaminhamentos: pode efetuar todas ações para seus clientes;
- Contatos: listar, visualizar todos e editar apenas seus contatos.
- **Cliente** – tem as seguintes permissões:
 - Pode visualizar e editar apenas o seu cadastro e visualizar a sua agenda.
 - Pode listar e enviar mensagens no contexto dos seus encaminhamentos.
- **Estagiário** – este tem permissão para visualizar e editar seu próprio cadastro. Os demais cadastros e os agendamentos estão disponíveis apenas para visualização. A permissão para agendar atendimentos e editar os cadastros é da secretária da clínica-escola ou do supervisor.

Os papéis acima foram definidos baseados nas atribuições mais comuns dos estabelecimentos de psicologia e da saúde e devem ser tratados como rótulos de níveis de acesso e permissão. Dependendo da política do estabelecimento, esses papéis podem ser atribuídos de maneira diversa ao rótulo.

Em um estabelecimento que não possui secretária, por exemplo, os profissionais precisam registrar os dados administrativos, portanto pode-se dar aos profissionais a permissão de profissional e de secretária.

Entretanto, é preciso ressaltar que a atribuição desses papéis é de responsabilidade do administrador do estabelecimento e os mesmos devem ser atribuídos segundo critérios éticos e profissionais.

14- Módulo de Contatos

No menu desse módulo vê-se as seguintes abas:

Todos – lista de todos os contatos cadastrados, onde pode-se “clique” nos nomes e visualizar cada cadastro;

Adicionar Estabelecimento – cadastrar estabelecimento de contato;

Adicionar Profissional – cadastrar profissional contato, relacionando-o com um estabelecimento de contato.

Esse módulo funciona como uma agenda de endereços. Além da utilidade de armazenar os contatos, também está integrado a outras rotinas do sistema, os encaminhamentos recebidos e os encaminhamentos externos efetuados. Isso é

especialmente útil quando dois estabelecimentos fazem encaminhamentos de clientes entre si. Quando um cliente vem de um encaminhamento externo, os dados do profissional e estabelecimento são gravados no módulo de contato, bem como os dados dos profissionais e estabelecimentos para os quais são encaminhados clientes.

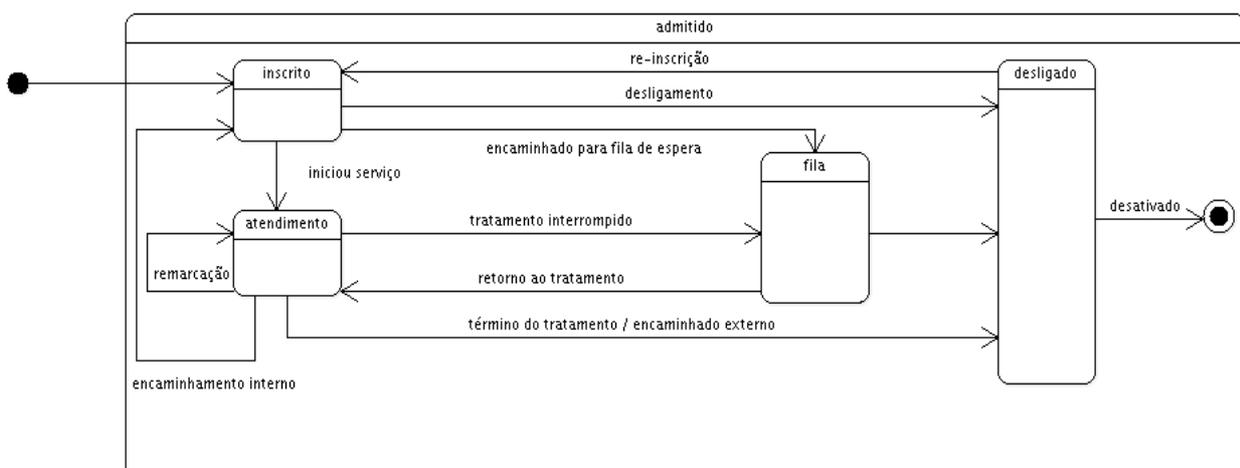
Para adicionar o estabelecimento de contato, preenche-se o nome do estabelecimento e os dados do mesmo, como telefones, endereços, e-mail e páginas de internet.

A adição do profissional de contato é feita da mesma maneira, apenas diferenciada pelo vínculo que se faz com o estabelecimento do qual o profissional faz parte e os dados profissionais, como a profissão, conselho e registro profissional.

A partir de então, é possível relacionar esses contatos nos encaminhamentos, indicação e admissão de clientes, além de facilitar o acesso aos dados desses contatos.

15- Módulo de Clientes

Constitui-se o módulo mais complexo do sistema e com o maior número de funcionalidades. Os clientes passam por um fluxo desde sua admissão no estabelecimento até o desligamento dos serviços. Esse fluxo não é linear, ou seja, pode variar dependendo das ações dos próprios clientes, dos profissionais, das regras dos serviços e das políticas do estabelecimento.



15.1- Descrição dos itens dos menus das telas de Clientes:

Abas do menu superior:

- **Todos** – visualizar a lista de todos os clientes ativos;

- Adicionar** – adicionar clientes Pessoa Física;
- Adicionar Empresa** – adicionar clientes Pessoa Jurídica e seus funcionários. Os serviços prestados para a empresa ficam registrados em seu prontuário. Também é possível vincular funcionários à empresa, entretanto os registros de atendimentos são realizados através do prontuário do funcionário, dependendo da política do estabelecimento e do caráter do serviço prestado;
- Desativados** – **visualizar a lista de clientes desativados.**

Menu lateral:

Detalhes do Cliente

Página Inicial – consta a ficha cadastral do cliente e a lista de serviços inscritos e desligados;

Dados de Registro – as informações de cadastro do cliente;

Dados Demográficos – escolaridade e ocupação. Pode-se inserir mais de uma ocupação, quando for o caso, além de informar a situação no mercado de trabalho, local e horário de trabalho;

Família – para crianças, adolescentes é necessário que um familiar seja cadastrado no sistema e vinculado ao cliente como familiar responsável. Também pode se cadastrar familiares que em algum momento participam dos serviços do cliente. Esses familiares são cadastrados como clientes no sistema;

Serviços Inscritos – lista de todos os serviços em que o cliente está inscrito.

Serviços desligados – lista de serviços dos quais o cliente já foi desligado.

Ações para o Cliente

Admissão – para admissão do cliente do estabelecimento;

Inscrição – inscrever cliente e serviços;

Encaminhamento interno – encaminhamento para serviço do próprio estabelecimento, com possibilidade ou não de continuidade do tratamento atual.

Encaminhamento externo – encaminhamento para serviço de outro estabelecimento, com possibilidade ou não de continuidade do tratamento atual;

Adicionar familiar – vincular outros clientes cadastrados no sistema como familiares do cliente atual

Desativar – desativar cadastro do cliente (com possibilidade de reativação, se necessário);

Imprimir Registro – Imprime o prontuário completo do cliente.

Detalhes do Serviço (apenas para as telas de serviços)

Resumo da inscrição – dados cadastrais do cliente, detalhes do serviço, fila de espera e detalhes da agenda com eventos passados e futuros;

Editar inscrição – possibilidade de edição de algumas informações da inscrição atual;

Eventos futuros – visualização da lista de eventos agendados, com possibilidade de edição;

Eventos passados – visualização da lista de eventos passados, com possibilidade de confirmação;

Mensagens – meio de enviar uma mensagem ao profissional de quem o cliente recebe atendimentos; essas mensagens podem ser respondidas instantaneamente ou após um período, a depender da disponibilidade do profissional.

Ações do Serviço (apenas para as telas de serviços)

Agendar – direciona para a agenda, já determinando o cliente que será agendado e para qual serviço;

Desligar do serviço – direciona para a tela de desligamento;

Anexar Documento – possibilita anexar qualquer tipo de documento, de textos à figuras;

Fila de Espera – coloca o cliente na fila de espera do serviço para aguardar vaga no serviço desejado.

15.2- Cadastro do cliente

A primeira ação do usuário é realizar o cadastro do cliente no estabelecimento, preenchendo os dados de identificação pessoal, perfil e dados de contato.

Também é possível realizar o cadastro de empresas que são clientes do estabelecimento, e conseqüentemente seus funcionários, que podem ser cadastrados a partir do cadastro da empresa ou já constarem na lista de clientes do estabelecimento.

No cadastro de Pessoa Jurídica pede-se Nome Fantasia, Razão Social, Perfil da Pessoa Jurídica (porte da instituição e classe CNAE) e dados de contato.

15.3- Admissão do cliente

Após o cadastro do cliente realizado, é necessária a admissão do cliente no sistema. O botão para admissão do cliente no estabelecimento aparece no menu lateral do cadastro do cliente.

A admissão é feita apenas uma vez e inclui informações sobre o número de prontuário, data de admissão, como o cliente tomou conhecimento daquele estabelecimento e se assinou termo de consentimento permitindo uso dos dados em pesquisas. O termo pode ser anexado ao prontuário do cliente.

15.4- Inscrição em serviços

Após a admissão, o cliente pode ser inscrito em um ou mais serviços. Inicialmente é registrada a forma de indicação do cliente para o estabelecimento, ou seja, se foi indicado por algum profissional, indicado por algum amigo, familiar ou busca espontânea. Registra-se o motivo da procura, se a prioridade é alta, média ou baixa e o impacto que o cliente tendo com o problema em sua vida cotidiana. Também especifica-se horários disponíveis para atendimentos e comentários.

Então, o cliente é inscrito no serviço em questão e pode ser imediatamente vinculado a um profissional ou pode ser vinculado posteriormente, dependendo do tipo de estabelecimento.

A forma de indicação e o profissional depois de vinculado não são passíveis de edição. O restante dos dados podem ser editados a qualquer momento.

15.5- Fila de espera

Realizada a inscrição, o cliente poderá ser enviado para a fila de espera, com opções de ir para a fila do serviço sem atribuição de um profissional ou já atribuído a um ou mais profissionais. No primeiro caso, essa utilização da fila de espera é mais útil em estabelecimentos onde diversos profissionais prestam o mesmo serviço, como por exemplo, estagiários em clínicas-escola. O último caso será mais utilizado em estabelecimentos onde trabalham profissionais autônomos e/ou quando o cliente pode ou prefere escolher um profissional específico para atendimento e vai ficar na fila de espera para aquele profissional.

Para inserir o cliente na fila de espera do serviço, deve-se estar na página de sua inscrição ao respectivo serviço e “clique” na opção “Fila de Espera” no menu lateral. Abrirá uma tela com um campo de comentários para preenchimento e o botão para salvar a ação à direita.

Quando houver vagas no serviço em questão, deve-se excluir o cliente da fila para possibilitar o agendamento. Para isso, “clique” no link “Excluir” na tela do serviço inscrito, no cadastro do cliente.

15.6- Agendamentos

O usuário pode visualizar na tela do serviço em que o cliente está inscrito, os últimos atendimentos realizados, bem como os próximos a ocorrer. Também poderá

marcar novos atendimentos (através do menu lateral). Nesse caso, parte das informações do agendamento (cliente, serviço e profissional) já estão pré-selecionadas bastando ao usuário escolher os dias e as salas. Ainda, o usuário pode, nessa mesma tela, confirmar os agendamentos.

15.7- Encaminhamento interno

Após estar inscrito em um serviço, um cliente poderá ser encaminhado deste serviço para outro, dentro do mesmo estabelecimento. O processo é o mesmo da inscrição, porém também é registrada a origem (qual serviço e profissional).

Para realizar esta ação, deve-se, estando na tela do serviço de origem no cadastro do cliente, escolher o ícone “Encaminhamento interno” no menu lateral.

15.8- Encaminhamento externo

A qualquer momento o cliente pode ser encaminhado para outro estabelecimento, sem necessariamente encerrar os serviços que recebe no estabelecimento usuário do GestorPsi. Assim, o profissional pode efetuar o encaminhamento externo, escolhendo o estabelecimento e/ou profissional cadastrado no módulo “contatos” ou fazer o cadastro no momento do encaminhamento externo. O sistema então, vai deixar essa anotação junto às informações do serviço a partir do qual foi feito esse encaminhamento externo.

Para realizar esta ação, deve-se, estando na tela do serviço de origem no cadastro do cliente, escolher o ícone “Encaminhamento externo” no menu lateral.

Upload de arquivos: o usuário poderá enviar arquivos para a área do encaminhamento. Esses arquivos são classificados por tipo (ex: laudos, pareceres, exames, etc) e assunto.

15.9- Desligamento

A qualquer momento o cliente poderá ser desligado de um serviço em que está inscrito. Para realizar o desligamento, deve-se, estando na tela do serviço do qual o cliente será desligado, dentro do cadastro do cliente, escolher o ícone “Desligar do Serviço” no menu lateral.

Na tela de desligamento do cliente, existe uma lista de possíveis razões para o término dos atendimentos (ex: abandono, mudança de cidade, etc), se o término do serviço foi discutido com o cliente e detalhes descritivos do desligamento. Após a confirmação, esse registro passa a constar na lista de serviços desligados, podendo, se necessário, haver nova inscrição no futuro.

16- Módulo de agendamentos: gerencia todas as ações relacionadas à marcação e controle de atendimentos.

16.1- Visualização diária e por eventos

Visualização completa do dia, com possibilidades de filtrar as informações por locais, salas, serviços e profissionais e também navegar para dias posteriores ou anteriores à data atual. Cada agendamento é diferenciado por profissional e diferentes cores representam diferentes serviços, facilitando assim, a discriminação visual.

16.2- Agendar novo horário

Ao clicar em um horário livre, o usuário poderá marcar novo agendamento e deverá inicialmente escolher para qual cliente e para qual serviço em que o cliente está inscrito o agendamento se refere. Poderá também escolher um equipamento de uma lista baseada na sala e no local onde esse atendimento é realizado e os equipamentos lá disponíveis.

O usuário também poderá adicionar notas e comentários no agendamento e escolher as seguintes opções de agendamentos múltiplos: por número de agendamentos e até uma data pré determinada. Dentro dessas opções, ainda poderá escolher se será feito diariamente, semanalmente ou quinzenalmente. Essas opções são úteis para os casos onde os agendamentos são feitos até o final de um semestre ou caso o usuário precise deixar pré-marcado algum agendamento futuro.

Para o caso de um atendimento em grupo, cada cliente deverá ser previamente cadastrado, inscrito no serviço e formado o grupo para, então, agendar o atendimento.

16.3- Confirmação de agendamento

Após o agendamento, o usuário deverá fazer a confirmação da ocorrência ou não desse atendimento. Isso pode ser feito na agenda, a partir do atendimento marcado ou pelos eventos passados no cadastro do cliente. O usuário inicialmente escolhe se o cliente compareceu, compareceu atrasado ou não compareceu. Escolhe também qual foi o horário de início e término real e confirma a utilização dos equipamentos agendados.

Caso o agendamento tenha sido desmarcado ou remarcado o usuário escolhe essa opção. Nesse caso, o desmarque pode ser feito da mesma maneira a partir da agenda ou pelos eventos futuros no cadastro do cliente.

Desta maneira são produzidos dois tipos de registro, do agendamento e da confirmação do atendimento.

Os familiares que, eventualmente participam da terapia do cliente, sejam estes crianças, cônjuges ou outros, também são agendados. Para isso, inicialmente são cadastradas como familiares no prontuário do cliente. Então, agenda-se um atendimento com o cliente. A partir desse agendamento, em sua confirmação, adiciona-se o respectivo familiar ao atendimento a ser realizado.

17- Módulo para atendimento remoto via *Internet*

Este refere-se às comunicações via mensagens e via *chat* entre clientes e profissionais. Conta tanto com mensagens assíncronas como síncronas (*chat*).

A configuração inicial do módulo se dá no processo de criação ou atualização do cadastro de um serviço. No formulário do serviço tem a opção se aquele serviço aceita ou não o envio de mensagens. Caso o usuário escolha a opção “sim”, então aquele serviço estará com o módulo habilitado para o envio de mensagens assíncronas como também para a marcação de atendimentos via *chat*.

17.1- Envio de mensagens

O envio de mensagens ocorre no contexto da inscrição no serviço, ou seja, o envio é feito para e por todos os envolvidos naquele encaminhamento. Dessa forma, se no encaminhamento existe apenas um cliente e um profissional, então o envio da mensagem fica claramente destinado ao outro indivíduo. Já num encaminhamento onde existem mais pessoas envolvidas como, por exemplo, na terapia de casal, família, grupo, ou mesmo no caso onde mais de um profissional está inscrito naquele encaminhamento, então a mensagem pode ser lida e respondida por qualquer uma das pessoas participantes. Isto foi planejado dessa forma para refletir o contexto do serviço e não criar “canais paralelos” de comunicação. Caso seja realmente necessário um contato fora do contexto daquele encaminhamento, então esse contato deve ocorrer também fora do contexto das mensagens, seja por telefone, por e-mail ou de outra forma.

17.2- Agendamento e atendimento via *chat*

O módulo também permite agendar e realizar atendimentos via *chat*, tanto individual como em grupo. Para iniciar o procedimento, o usuário marca a opção *online* para o atendimento.

Para os eventos *online* o sistema registra as interações dentro de um tópico denominado *chat* com o dia e hora do evento. Dessa forma, todas as comunicações se mantêm dentro de apenas um contexto.

17.3- Impressão de prontuário

O sistema possibilita a impressão do prontuário do cliente de maneira que o usuário possa selecionar os serviços dos quais deseja imprimir as informações. Pode ser desde apenas um serviço até todos os serviços em que o cliente está inscrito.

É possível também adicionar impressão dos agendamentos de cada serviço, dados demográficos do cliente e dados de prontuário clínico.

Também é possível escolher o tipo de arquivo a ser gerado para a impressão: PDF ou HTML. O arquivo em html permite que o usuário salve o arquivo no computador e edite as informações necessárias antes de imprimir.

18- Prontuário Clínico

Após o atendimento que foi agendado, é necessário realizar o pós-atendimento, ou seja, a confirmação do atendimento, onde se diz se o cliente chegou no horário, se chegou atrasado, se faltou, desmarcou ou reagendou o atendimento.

Com isso feito e o atendimento tendo sido realizado inicia-se o preenchimento do prontuário. Este é feito nas telas ou páginas dos serviços inscritos do cliente. Atualmente existem três opções para preenchimento de prontuário.

Salvar como rascunho e Salvar

Em todos os conteúdos do prontuário existem duas opções para armazenar as informações: “Salvar como rascunho” e “Salvar e finalizar”

Salvar como rascunho guarda a informação e permite edição futura, entendendo que trata-se de um rascunho da informação que será guardada definitivamente. É uma opção que serve especialmente a estagiários ou a supervisionandos, pois eles podem preencher o formulário de atendimento, diagnóstico e de problema e posteriormente estes serem verificados e, se necessário, corrigidos pelo supervisor, para então, salvar e finalizar.

Salvar e finalizar quando utilizado guarda a informação em definitivo, não permitindo alterações futuras.

Atendimento

Diz respeito a todas informações relacionadas ao atendimento realizado.

Data / Hora: clicando nesse campo, aparecem todos os eventos confirmados para que se escolha sobre qual será feito o relato do atendimento;

Objetivo do atendimento: Coleta de dados, Avaliação / Diagnóstico, Intervenção, Devolutiva, Acompanhamento / Follow up, Reunião, Observação, Supervisão;

Descrição: campo para se descrever e fazer anotações sobre detalhes do atendimento;

Comentários: escrever comentários adicionais, se necessário.

Diagnóstico:

Nessa área são cadastrados os diagnósticos e as hipóteses diagnósticas relacionadas ao cliente.

Data / Hora: clicando nesse campo, aparecem todos os eventos confirmados para que se escolha sobre qual atendimento estará se referindo o diagnóstico;

Data do diagnóstico: data em que foi realizado o diagnóstico;

Data da resolução:

Diagnóstico: descrição ou código do diagnóstico realizado;

Status do diagnóstico: especificação se diagnóstico já foi fechado ou se está em aberto e se está presente ou se já foi resolvido;

Descrição clínica: campo para se descrever e fazer anotações sobre detalhes do diagnóstico;

Severidade: especificar gravidade da situação do cliente;

Tratamento indicado: especificações de quais os tipos de tratamentos são mais indicados ao diagnóstico;

Bibliografia e sites relacionados: anotações que facilitam a busca e descrição literal do diagnóstico;

Comentários: escrever comentários adicionais, se necessário.

Problema

Diz respeito as demandas e os problemas trazidos pelo cliente. Os motivos que levaram o cliente a buscar serviços profissionais.

Data / Hora: clicando nesse campo, aparecem todos os eventos confirmados para que se escolha sobre qual atendimento estará se referindo o problema;

Queixa inicial: marcar esse dado se o problema é considerado a queixa inicial.

Problema: nome dado à queixa que o cliente traz;

Descrição: descrição do problema;

Frequência, severidade e duração: especificações para melhor detalhamento do problema;

Status do problema: especificar se o problema em questão está sendo trabalhado, se já foi resolvido ou se está aguardando o momento adequado na terapia;

Resolução do problema: descrição se o problema foi solucionado;

Bibliografia e sites relacionados: anotações que facilitam a busca e descrição literal do problema;

Comentários: escrever comentários adicionais, se necessário.