



Guia do Paciente

SUMÁRIO

03 Apresentação

04 Atendimento e Serviços

05 Dúvidas e Benefícios

06 Unidades de Atendimento

07 Canais de Atendimento

08 Nossas Redes Sociais

09 Direitos do Paciente

11 Deveres do Paciente

13 Regulamentações



Nós, do **Instituto de Psiquiatria Paulista (IPP)**, damos as boas-vindas a você. Estamos aqui para acompanhá-lo em sua jornada de cuidados e desenvolvimento, oferecendo o que há de melhor em saúde mental e qualidade de vida.

Nossa missão é **por meio de atenção e cuidado à saúde mental, fazer diferença positiva na vida das pessoas, diminuindo o sofrimento, melhorando o funcionamento e promovendo evolução na qualidade de vida.**

Nossos valores constituem a base sólida que orienta a transparência e compromisso com a saúde e o bem-estar de nossos pacientes e seus familiares. Acreditamos que princípios universais de amor ao próximo, compaixão e justiça; compromisso com as pessoas; trabalho e disciplina; consciência e amorosidade; criatividade e inovação; honestidade e integridade; busca pela verdade, inteligência e coerência; honra à nossa história e fé em Deus são essenciais para construir relacionamentos de confiança, tanto com nossos pacientes quanto entre nossos profissionais.

Com este **Guia do Paciente** queremos fornecer orientações sobre o funcionamento do Instituto de Psiquiatria Paulista e garantir que você, como paciente, tenha acesso ao tratamento adequado e a todas as informações necessárias para que sua experiência nessa jornada de cuidados seja a melhor possível.

Estamos aqui para apoiar você e garantir que tenha uma experiência acolhedora e transformadora.

Conte com a gente!

Instituto de Psiquiatria Paulista



Atendimento ambulatorial:

Somos especialistas em atendimento ambulatorial em saúde mental. Nosso objetivo é diminuir o sofrimento mental causado pelos transtornos psiquiátricos e promover o bem-estar, a reabilitação e a qualidade de vida, por meio de tratamentos eficazes em um ambiente acolhedor e de fácil acesso.

Realizando consultas e atendimentos periódicos, oferecemos suporte médico e psicológico para ajudar na recuperação e estabilização da sua saúde mental.

Serviços oferecidos:

Tanto no atendimento presencial em nossas unidades físicas quanto no atendimento virtual pela internet, nossos pacientes têm acesso a uma variedade de serviços especializados.



Psiquiatria adulto e infantil



Neurologia adulto e infantil



Neuropsicologia adulto e infantil



Psicologia



Psicoterapia



Quem pode ser atendido?

A atenção psiquiátrica se direciona para diversos quadros conhecidos, como depressão, ansiedade, transtornos de personalidade, esquizofrenia, TDAH, TEA, dependências, entre outros. No entanto, de modo mais genérico, atendemos pessoas que estão em sofrimento emocional, que apresentam alterações comportamentais ou comprometimento funcional, que necessitam de manutenção e ajustes na prescrição de medicamentos controlados. A equipe de especialistas do IPP avaliará cada caso individualmente e orientará sobre o melhor plano de tratamento.

Como funciona o atendimento?

O atendimento é individual e em sessões periódicas, conforme a necessidade de cada paciente. A frequência das consultas será definida pelo médico ou psicólogo levando em consideração o estágio do tratamento e os objetivos estabelecidos.

Benefícios do atendimento ambulatorial

- ✓ Acompanhamento regular para garantir que o paciente esteja no caminho certo para a recuperação.
- ✓ Cuidados especializados sem a necessidade de internação permitindo que o paciente permaneça em seu ambiente familiar e social.
- ✓ Tratamentos integrativos, combinando medicamentos, terapias e apoio psicossocial.
- ✓ Orientação e suporte para familiares, fortalecendo a rede de apoio ao paciente.



Nossas unidades de atendimento:



Unidade Paulista

Endereço: Av. Paulista 326, 11º andar, São Paulo – SP

Horário de atendimento: de segunda a sexta das 07 às 20h e aos sábados das 07 às 14h



Unidade ABC

Endereço: Av. Industrial, Nº 1680, Torre I, 16º andar, Sala 1612 – Campestre, Santo André – SP

Horário de atendimento: de segunda a sexta das 08 às 19h e aos sábados das 08 às 14h



Atendimento On-line

Horário de atendimento: de segunda a sexta das 07 às 20h e aos sábados das 07 às 14h

Nota: Atendimento On-line em nível nacional conforme lei 14.510/2022



Nossos canais de atendimento:



Central de Agendamento

Segunda a sexta das 07h às 19h

Através dos canais:

 11 3262-3468  11 99191-2061



Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC)

Solicitações, Dúvidas, Reclamações, Elogios e Sugestões.

Segunda a sexta das 07h às 19h

Através dos canais:

 11 3262-3468 - Digitar Opção 4 – Outras Opções

 11 99191-2061

 sac@psiquiatriapaulista.com.br



Conheça também nossas redes sociais e fique por dentro de nossas atualizações

Por meio delas, você poderá interagir conosco, acessar conteúdos educativos e acompanhar tudo o que acontece no IPP.



@psiquiatriapaulista



Instituto de Psiquiatria Paulista



Instituto de Psiquiatria Paulista

O IPP tem o compromisso de assegurar os direitos e deveres do paciente ao longo de sua jornada.



Direitos do Paciente:

Dignidade: O paciente tem direito a um atendimento digno, atencioso e que envolva o respeito aos seus valores éticos, culturais, religiosos, preferências, bem como à sua integridade física, psíquica, moral e à sua privacidade.

01

02

Autonomia: o paciente tem o direito de consentir ou recusar procedimentos, tratamentos e medicamentos, de forma livre, voluntária e esclarecida, podendo dar ou retirar seu consentimento a qualquer momento. Além disso, o paciente deve ter resguardado o sigilo e a privacidade sobre seus dados pessoais e sensíveis, desde que o sigilo profissional não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública. Os direitos da personalidade do paciente não podem ser violados, independentemente de seu estado de consciência.

Segurança do paciente: O paciente deve ter garantida sua segurança física e psíquica em todos os atendimentos, contando com ambiente, procedimentos e insumos seguros, além de suporte psicológico, sempre que necessário e desejado. Deve ser identificado pelo nome completo e data de nascimento, e tem o direito de saber o nome, categoria profissional e cargo de quem está prestando atendimento.

03

04

Acompanhante: O paciente tem o direito de estar acompanhado, se assim desejar, durante o tratamento, por pessoa por ele indicada, podendo também indicar formalmente um familiar ou responsável para decidir em seu nome sobre seu tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.





Prontuário: O paciente tem o direito de ter seu prontuário elaborado de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados com informações a respeito de seu histórico médico, início e evolução de sua doença, exames realizados, condutas terapêuticas adotadas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes.

05

Restringir o acesso ao seu prontuário e às informações sobre o seu tratamento, ressaltados os casos em que as informações forem compartilhadas com os profissionais responsáveis por sua assistência, com as operadoras de planos e seguros de saúde, além de acessos para auditorias de qualidade e gestão de riscos.

Solicitar cópia de seu prontuário a qualquer momento, de acordo com a legislação vigente, atentando-se aos procedimentos de segurança e aos prazos de atendimento do IPP.

06

Receituário: O paciente tem o direito de receber as receitas contendo o nome, número de CRM, assinatura do médico e data de emissão.

Segunda opinião: Em qualquer fase do tratamento, o paciente pode procurar outras opiniões ou pareceres de médicos do IPP, ou de outro serviço a seu critério.

07

08

Relatórios: Quando recomendado o encaminhamento para outra instituição ou unidade de saúde, o paciente tem direito a receber o relatório médico com o resumo de sua condição de saúde, possíveis diagnósticos, tratamentos realizados e breve histórico clínico.

Informações: O paciente tem o direito de receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos. Tem ainda o direito de obter esclarecimentos sobre documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, receber orientações claras no momento da alta e ter suporte adequado em outro idioma quando for necessário.

09

10

Manifestações: O paciente tem o direito de expressar suas preocupações e queixas para o IPP, por meio dos canais de comunicação disponíveis, e receber as informações e os esclarecimentos pertinentes.



Deveres do Paciente:

Normas e regulamentos do IPP: Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do IPP conforme descrito neste Guia do Paciente e incentivar os acompanhantes a fazerem o mesmo, zelando e responsabilizando-se pelo patrimônio do IPP colocado à sua disposição e respeitando a proibição do consumo de fumo, derivados de tabaco e bebidas alcoólicas nas dependências do IPP, sendo essa proibição também aplicável aos acompanhantes.

01

02

Respeito aos outros: Respeitar os direitos e o bem-estar dos demais pacientes, acompanhantes e profissionais da instituição, tratando a todos com cortesia e civilidade, utilizando-se dos canais de manifestações disponíveis para exercer o seu direito de realizar reclamações, elogios ou sugestões quando necessário. Deve contribuir para a tranquilidade do ambiente, evitando ruídos indesejáveis e ajudando a manter o respeito mútuo no espaço.

Proteção à privacidade de outros: Os pacientes e acompanhantes deverão respeitar os direitos de privacidade dos demais pacientes, acompanhantes e profissionais do IPP, inclusive em relação à exposição em fotografias ou vídeos não autorizados.

03

04

Informações médicas: Fornecer informações completas e precisas sobre histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde. Quando não for possível, um familiar ou representante legal deve fornecer essas informações. Além disso, o paciente deve informar prontamente qualquer alteração significativa no estado de saúde que possa impactar o tratamento.



Atendimento às orientações médicas: O paciente tem o dever de cumprir o plano de tratamento estabelecido, incluindo medicações, terapias e outras recomendações feitas pelos profissionais do IPP. É imperativo que o paciente respeite a avaliação e a conduta médica definida pela equipe, sem exigências sobre as decisões tomadas. Caso o paciente se sinta insatisfeito ou em desacordo com as orientações, é seu direito buscar uma segunda opinião com outro profissional de saúde. A não adesão ao tratamento proposto é de responsabilidade do paciente, o que pode comprometer a eficácia do tratamento e os resultados esperados.

05

06

Responsabilidade por recusa de tratamento: Assim como é direito do paciente recusar o tratamento deve ser também seu dever se responsabilizar formalmente em caso de recusa de tratamento, por si ou por responsável legal designado para tal.

Cumprimento de agenda: É fundamental que o paciente siga rigorosamente o horário agendado para sua consulta. Caso não seja possível comparecer na data e horário agendados, o paciente deve entrar em contato com antecedência para solicitar o reagendamento e liberar a vaga para outro paciente que possa ser atendido no horário previamente reservado. Essa medida contribui para o bom funcionamento da agenda do IPP e garante que pacientes que aguardam uma vaga possam ser atendidos com mais eficiência.

07

08

Apresentação de documentação de identificação: Ter em mãos um documento oficial e a carteirinha ou aplicativo do plano de saúde/convênio, quando aplicável. Nos casos de pacientes menores de 18 anos ou sob curatela, este dever acima deverá ser seguido também pelos pais ou responsáveis.

Honrar seu compromisso financeiro com o IPP: Saldar ou fazer saldar as despesas incorridas em seu atendimento e tratamento, aplicando-se também aos casos em que não houver os devidos ressarcimentos por convênios, quando for o caso.

09

10

Proteção e cuidados com seus pertences: É dever do paciente responsabilizar-se por seus objetos de valor trazidos ao IPP durante seu atendimento. O mesmo é válido para acompanhantes.



Este Guia do Paciente está baseado nas seguintes regulamentações:

Lei nº 17.832, de 1º de novembro de 2023, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços de saúde no estado de São Paulo; na Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente; na Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso; na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor; na Portaria nº 1.820, de 14 de agosto de 2009, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde; nos princípios éticos e legais do Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018) e na Carta de Direitos dos Usuários da Saúde, publicada pelo Ministério da Saúde em 2009, por meio da Portaria nº 1.820.

Carta dos direitos dos usuários da saúde

