

Regras de Conduta para Pais e/ou Responsáveis de Pacientes

Bem-vindo(a) à família Lavorato!

Para que sua experiência conosco seja a melhor possível, reunimos neste documento as principais normas de funcionamento e conduta da Clínica Lavorato. Essas orientações visam garantir um ambiente seguro, organizado, respeitoso e propício ao sucesso do tratamento.

Contamos com sua parceria para que tudo ocorra da melhor forma.

Este manual tem como finalidade orientar pais, responsáveis e pacientes adultos quanto às regras de conduta durante o acompanhamento terapêutico na clínica, contribuindo para:

- Garantir pontualidade e assiduidade;
- Preservar a segurança e o conforto de todos;
- Promover um ambiente tranquilo e respeitoso;
- Facilitar a organização e o planejamento dos atendimentos;
- Estimular a participação ativa dos responsáveis e pacientes no processo terapêutico.

O cumprimento destas normas possibilita um atendimento eficiente, humanizado e de qualidade.

1. CHEGADA E FLUXO NA RECEPÇÃO

- Solicita-se que, ao adentrar a clínica, o paciente e/ou responsável deve se dirigir primeiramente à recepção, para que a guia seja assinada. Após esse procedimento, será realizado o direcionamento para o atendimento com o terapeuta.
- Solicita-se a chegada com mínimo de 15 minutos de antecedência, para:
 - a. Aguardar o atendimento na recepção;
 - b. Assinatura de guias;
 - c. Encaminhamento ao terapeuta.
- A clínica segue rigorosamente a **ordem de chegada conforme horário agendado**.

2. ASSINATURA DE GUIAS

- A assinatura da guia deve ser realizada **antes do atendimento**, conforme exigência dos convênios e normas institucionais.
- A ausência da assinatura pode impactar diretamente na continuidade das terapias
- Nossos profissionais não têm autorização para atender sem a assinatura da guia.

3. ACOMPANHAMENTO DO PACIENTE (MENORES DE IDADE)

- O paciente deve estar acompanhado por seus responsáveis **antes e após** o atendimento.
- É obrigatório que o responsável **permaneça nas dependências** da clínica até o início efetivo da sessão.
- Não é permitido deixar **menores de 18 anos desacompanhados** antes do início da terapia.
- Após o término da sessão, o paciente será entregue aos responsáveis na recepção.

Observação: Pacientes cujos responsáveis não permaneçam na clínica por mais de duas ocorrências consecutivas poderão ser desligados do atendimento.

4. CUIDADOS ESSENCIAIS COM A CRIANÇA NA CLÍNICA

- O lanche/ água deve ser enviado conforme a rotina da criança;
- Enviar fraldas, lenços umedecidos, pomadas de prevenção de assadura e demais itens de uso pessoal, suficientes para o período de permanência da criança na clínica.
- Por precaução, enviar pelo menos uma troca de roupa adequada ao clima.
- A Clínica não realiza administração, controle, armazenamento ou oferta de qualquer tipo de medicação aos pacientes, incluindo medicamentos de uso contínuo ou eventual.
- Caso o paciente necessite de medicação, esta deverá ser administrada exclusivamente pelos pais e/ou responsáveis legais.
- Algumas crianças possuem objetos de apego, o que é compreensível. Solicita-se, entretanto, que não sejam trazidos brinquedos pessoais para as sessões, pois os materiais da clínica serão utilizados para o correto direcionamento das atividades.

5. COMUNICAÇÃO COM A CLÍNICA

- Toda comunicação deve ocorrer exclusivamente pelo **WhatsApp oficial da clínica**, garantindo organização, clareza e segurança.
- Informamos que os nossos terapeutas não estão autorizados a:
 - a. Compartilhar contatos pessoais;
 - b. Tratar assuntos administrativos;
 - c. Realizar ajustes de agenda.

6. TRIAGEM E ANAMNESE

- Com o objetivo de orientar o plano terapêutico, no **primeiro atendimento** é realizada uma anamnese, visando identificar as necessidades do paciente e as intervenções que serão indicadas.
- Quando o atendimento envolver apenas uma especialidade, a anamnese será realizada pelo **profissional responsável** pelo atendimento.

- Nos casos de **atendimento multidisciplinar**, a anamnese será realizada pela **Coordenadora Terapêutica**, que fará o direcionamento do plano terapêutico em conjunto com a equipe.
- Nos primeiros 5 atendimentos, é realizada a avaliação da criança. Após esse período, o prazo para a elaboração do relatório e do Plano Terapêutico Individualizado (PTI) é de até 15 dias. Concluída essa etapa, será agendada a devolutiva para apresentação do PTI aos responsáveis.
- Nos primeiros atendimentos, é natural que a criança estranhe o ambiente ou o profissional, pois cada criança possui seu próprio tempo de adaptação. Solicita-se o apoio da família para incentivar a participação da criança e contribuir para que se sinta mais confortável ao longo das sessões..

6. DURAÇÃO DAS SESSÕES

- Cada sessão tem duração de **50 minutos**, planejados para um atendimento completo e produtivo.
- Solicita-se que o paciente chegue **pontualmente**, evitando atrasos que possam comprometer seu atendimento e o dos próximos pacientes.

7. FALTAS, DESMARCAÇÕES E ASSIDUIDADE

- Em caso de impossibilidade de comparecimento, o aviso deve ser feito com no **mínimo 24 horas** de antecedência.
- Avisos realizados com menos de 24 horas caracterizam **falta**, e a sessão será contabilizada como realizada.
- Avisos com antecedência mínima de 24 horas serão considerados **desmarcação**.
- Faltas e atrasos frequentes, sem justificativa, poderão resultar em **suspensão ou desligamento do atendimento** por abandono terapêutico.
- A clínica trabalha com **horários fixos**, reservando profissional e sala exclusivamente para cada paciente, por esse motivo, não realizamos reagendamentos.

8. AJUSTES DE AGENDA E ACRÉSCIMO DE SESSÕES

- As solicitações de ajustes serão analisadas conforme a disponibilidade dos profissionais, pedido médico e liberação dos convênios.
- Pedidos devem ser feitos **com antecedência, via formulário**, pelo canal oficial de comunicação da clínica (Whatsapp).
- As alterações levarão **até 04 semanas** após a data da solicitação, dependendo das regras específicas de cada convênio.

9. SUBSTITUIÇÃO DE TERAPEUTA

- Em determinadas situações, pode ser necessária a substituição temporária ou permanente do terapeuta do(a) paciente.

- Todas as transições serão realizadas com cuidado, garantindo a continuidade do progresso do paciente.
- O Plano Terapêutico Individualizado (PTI) será mantido e executado normalmente, mesmo em caso de troca de profissionais.

10. SUSPENSÃO E RETOMADA DE ATENDIMENTOS

- O atendimento poderá ser suspenso nos seguintes casos:
 - a. Faltas frequentes;
 - b. Condutas desrespeitosas;
 - c. Pendências financeiras;
 - d. Pendências de assinatura de guias;
 - e. Negativas do convênio.
- A retomada do atendimento dependerá da **disponibilidade de agenda**, não sendo garantidos os mesmos dias, horários ou profissionais anteriores.

11. RELATÓRIOS, LAUDOS E DEVOLUTIVAS

- Laudos, relatórios e pareceres técnicos têm prazo de **até 15 dias** para confecção.
- Os **relatórios multidisciplinares** são emitidos, quando indicados, a cada **6 meses**, conforme o plano terapêutico. Esse documento é essencial para acompanhar os avanços do paciente e realizar os ajustes necessários nos planos terapêuticos.
- Em caso de relatórios multidisciplinares, a devolutiva será realizada pela **Coordenadora Terapêutica**.
- Caso seja necessário atendimento exclusivo com o profissional que atende a criança, este será considerado como uma **sessão extra**, podendo ser utilizado uma guia da criança ou solicitar uma guia de atendimento aos pais.
- Em caso de pacientes particulares, será **cobrada a sessão**.

12. ESTACIONAMENTO

- A clínica não se responsabiliza pela escolha do estacionamento privado utilizado pelos responsáveis.
- O atendimento da equipe de recepção, **poderá ultrapassar** o tempo de tolerância do estacionamento (15 minutos), visto que atende múltiplas demandas simultaneamente.
- Caso opte pelo estacionamento privado, a recepção disponibiliza um cupom de desconto.

13. USO DA SALA DE ESPERA

- A clínica disponibiliza sala de espera adequada e confortável, localizado no **Bloco D, sala 206**.

- O espaço destinado foi planejado para proporcionar conforto, permitindo que acompanhantes trabalhem ou descansem enquanto aguardam o atendimento dos filhos.
- Nesse espaço, oferecemos Wi-fi, café e lanche gratuitamente.
- Contamos também com a **colaboração de todos** que utilizam nossos espaços e mobiliários, para que possamos mantê-los sempre em boas condições
- Solicita-se manter comportamento respeitoso e silencioso, considerando a sensibilidade de outros pacientes.
- A recepção do **Bloco G** está disponível para **atendimentos rápidos**, considerando o tempo de permanência de até 50 minutos.

14. GRUPO DE PAIS E APLICATIVO

- A Clínica disponibiliza um **grupo de pais no WhatsApp** destinado a comunicados e assuntos gerais, como informações importantes, novidades e dicas úteis.
- Para assuntos específicos sobre o atendimento do(a) seu(sua) filho(a), pedimos que o contato seja feito **diretamente com nossa equipe**, pelo canal oficial do WhatsApp da clínica ou presencialmente em nossas unidades, garantindo um atendimento adequado e a privacidade das informações.
- Contamos com um **aplicativo exclusivo para os pais**, no qual os terapeutas compartilham a evolução dos atendimentos. Dessa forma, é possível acompanhar de perto o progresso da criança, de qualquer lugar.

15. SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

- A clínica disponibiliza um canal de gerência para sugestões e reclamações.
- Caso seja necessário atendimento direto com a **Dra. Simone**, o contato será realizado mediante **agendamento prévio**.

16. SIGILO E ÉTICA

- Todos os atendimentos seguem rigorosamente o **Código de Ética Profissional**.
- As informações compartilhadas em sessão são **estritamente sigilosas**, garantindo um espaço seguro ao paciente.

17. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO

Declaro que li, compreendi e concordo com as regras de conduta estabelecidas neste documento, comprometendo-me a respeitá-las e a colaborar para o bom andamento do atendimento na Clínica Lavorato.

Nome do responsável/paciente: _____

Assinatura: _____

Data: ____ / ____ / ____

Esta norma entra em vigor a partir de 1º de janeiro de 2026, devendo todos cumprirem fielmente, no qual nenhum colaborador poderá alegar o desconhecimento da referida norma.

Brasília, 28 de janeiro de 2026.

ESPAÇO LAVORATO PSICOLOGIA LTDA
CNPJ nº 33.263.364/0001-13