



## CLÍNICA BEM-ESTAR – MANUAL DE FUNCIONAMENTO

### 1. Apresentação

A **Clínica Bem-Estar** é um centro de saúde multidisciplinar voltado ao atendimento ambulatorial de pacientes particulares, conveniados a planos de saúde e usuários do SUS. Nosso foco é oferecer atendimento humanizado, com agilidade e qualidade técnica em diversas especialidades médicas.

---

### 2. Horário de Funcionamento

- **Segunda a Sexta:** 7h às 19h
- **Sábado:** 7h às 12h
- **Domingos e feriados:** fechado

O atendimento na recepção inicia às 6h45. Consultas agendadas têm tolerância de 15 minutos. Após esse período, o horário poderá ser realocado.

---

### 3. Especialidades e Corpo Clínico

Médico	Especialidade	Dias de Atendimento	Horário
Dr. Ricardo Monteiro	Cardiologia	Segunda, Quarta, Sexta	8h – 12h
Dra. Helena Prado	Pediatria	Segunda a Quinta	13h – 17h
Dr. Gustavo Lemos	Ortopedia	Terça e Quinta	8h – 11h30
Dra. Laura Martins	Ginecologia e Obstetrícia	Segunda e Quarta	14h – 18h
Dr. André Vasconcelos	Dermatologia	Terça e Sexta	9h – 13h
Dra. Camila Ribeiro	Endocrinologia	Quarta e Sexta	8h – 12h
Dr. Felipe Souza	Neurologia	Terça e Quinta	14h – 18h
Dra. Paula Nogueira	Oftalmologia	Segunda e Quarta	9h – 12h

<b>Médico</b>	<b>Especialidade</b>	<b>Dias de Atendimento</b>	<b>Horário</b>
Dr. Renato Albuquerque	Psiquiatria	Segunda, Terça e Quinta	13h – 17h
Dra. Sílvia Torres	Nutrologia	Sábado	8h – 12h

---

## **4. Tipos de Clientes e Regras de Atendimento**

### **4.1. Clientes de Planos de Saúde**

- Devem apresentar **carteirinha válida do plano** e **documento de identidade** no momento do atendimento.
- Os planos atendidos atualmente são: **Unimed, Amil, Hapvida, Bradesco Saúde e São Francisco Saúde.**
- **Consultas por convênio devem ser previamente autorizadas** junto ao plano, quando aplicável.
- O retorno com o mesmo médico, quando indicado, **pode ser marcado em até 30 dias sem nova cobrança** (conforme política do plano).

### **4.2. Clientes Particulares (Pagamento em Dinheiro, Cartão ou PIX)**

- Pagamentos podem ser feitos **antecipadamente ou após a consulta.**
- A clínica aceita **cartões de crédito/débito e PIX.**
- Cancelamentos com **menos de 2 horas de antecedência** geram multa de 50% do valor da consulta.

### **4.3. atendimentos via SUS**

- O agendamento é feito **exclusivamente por encaminhamento** de unidades básicas de saúde conveniadas.
  - O paciente deve apresentar **encaminhamento médico e documentos pessoais (RG, CPF, cartão SUS).**
  - O atendimento via SUS **não permite escolha de profissional**; a distribuição é feita conforme disponibilidade da agenda.
- 

## **5. Fluxos de Atendimento**

### **5.1. Agendamento**

1. O paciente pode agendar presencialmente, por telefone ou pelo portal online da clínica.
2. O atendente confirma a especialidade, verifica horários disponíveis e solicita dados cadastrais.
3. Para pacientes de convênios, é feita a checagem de cobertura e, se necessário, autorização prévia.
4. O sistema envia um **lembrete automático via SMS e e-mail 24 horas antes da consulta**.

## 5.2. Check-in

1. O paciente se apresenta na recepção com documento e comprovante de agendamento.
2. A recepcionista confirma o cadastro e emite a ficha de atendimento.
3. Pacientes SUS e de planos de saúde precisam validar a **autorização** antes da consulta.
4. O paciente aguarda ser chamado pelo nome no painel eletrônico.

## 5.3. Atendimento Médico

1. O médico realiza a consulta e, se necessário, solicita exames complementares.
2. As solicitações são registradas eletronicamente e podem ser retiradas impressas na recepção.
3. Retornos e acompanhamentos são agendados conforme orientação médica.

## 5.4. Resultados de Exames

- Exames realizados na própria clínica podem ser **retirados presencialmente** ou **acessados pelo portal online** com login e senha do paciente.
- Resultados ficam disponíveis em até **3 dias úteis** após a coleta.

## 5.5. Encaminhamentos e Receitas





- Prescrições médicas são emitidas digitalmente com **assinatura eletrônica válida**.
- Encaminhamentos a outras especialidades seguem o mesmo procedimento.

- O sistema notifica o paciente quando há **receita digital disponível** no portal.
- 

## 6. Políticas Internas

- **Pontualidade:** Consultas iniciam pontualmente no horário marcado. Pacientes atrasados acima de 15 minutos podem perder o atendimento.
  - **Privacidade:** Todos os dados e históricos médicos são armazenados conforme a **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)**.
  - **Emergências:** Casos de urgência são encaminhados para o hospital conveniado mais próximo.
  - **Comunicação:** A clínica não fornece diagnósticos por telefone ou redes sociais.
  - **Cancelamentos:** Devem ser feitos até **2 horas antes** do horário marcado.
  - **Feedback:** Pacientes podem avaliar o atendimento via formulário online após a consulta.
- 

## 7. Contatos e Localização

-  Endereço: Rua das Palmeiras, nº 120, Centro – Teresina/PI
  -  Telefone: (86) 3333-4455
  -  Portal do Paciente: [www.clinicabemestar.com.br](http://www.clinicabemestar.com.br)
  -  E-mail: [contato@clinicabemestar.com.br](mailto:contato@clinicabemestar.com.br)
- 

## 8. Observações Finais

A **Clínica Bem-Estar** preza pela ética, qualidade e sigilo profissional. Nosso objetivo é proporcionar um ambiente acolhedor, com processos claros e comunicação eficiente entre pacientes, profissionais e equipe administrativa.