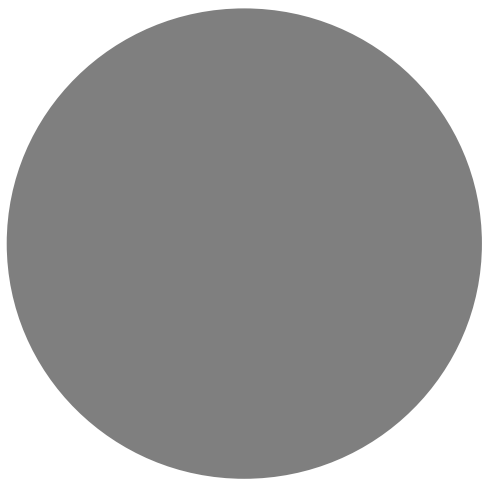
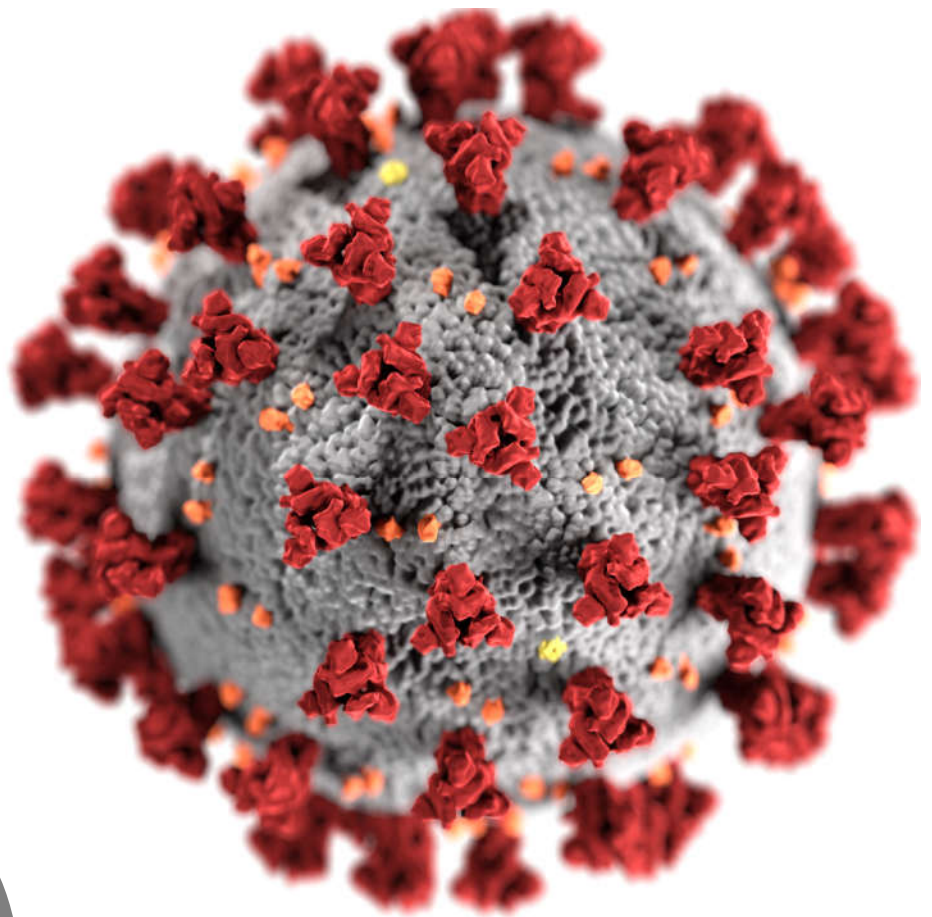


COVID-19

Orientações para
sua serventia



Cecilia Negrini
Assessoria • Consultoria Empresarial em Saúde

Prezados Titulares e Prepostos de Serventias Extrajudiciais,

Estamos todos atentos as orientações referentes ao controle da disseminação do COVID-19. Por esse motivo, continuaremos com nossos atendimentos virtuais para que possamos atender as orientações da OMS e, mesmo assim, aproveitar esse momento da forma mais saudável e segura possível para dar prosseguimento aos projetos desenvolvidos.

Com a finalidade de auxiliar as serventias no processo de prevenção a disseminação do COVID-19, repassamos abaixo o excelente material produzido pela nossa amiga e parceira de atividades profissionais, **Cecília Negrini**, que é especialista em gestão na área da saúde, atendendo Clínicas Médicas, Consultórios e Hospitais em todo o território nacional.

No guia elaborado por ela, que decidimos manter na sua íntegra, para aumentar ainda mais a divulgação sobre os métodos sugeridos para minimizar a disseminação desse vírus, contém informações específicas para clínicas, mas que podem ser adaptados para qualquer outro serviço que necessite.

A fim de facilitar, no final deste material elaboramos os exemplos citados no guia com modelos e práticas que podem ser adotados nas serventias.

Dissemine informação, proteja-se e não entre em pânico com excesso de cuidados e avisos.

COVID-19

Guia de Fluxo e Comunicação
para Clínicas e Consultórios
da Área da Saúde



Cecilia Negrini

Assessoria • Consultoria Empresarial em Saúde

Índice

Introdução.....	3
-----------------	---

Protocolo 1 - Momento inicial da chegada do vírus

1.1 Informações para a equipe.....	4
1.2 Medidas Internas na Clínica.....	5
1.3 Comunicados e informações aos pacientes.....	6

Protocolo 2 – Caso comece a paralisar o acesso a escolas e lugares com aglomerações

2.1 Informações para a equipe.....	7
2.2 Medidas internas da clínica.....	7

Protocolo 3 – Situação agravada

3.1 Informações para a equipe.....	9
3.2 Medidas internas da clínica.....	9
3.3 Comunicados e informações aos clientes.....	9

Protocolo 4 – Orientação do Ministério da Saúde para Atendimentos somente de emergência

4.1 Informações para a equipe.....	11
4.2 Medidas internas da clínica.....	11
4.3 Comunicados e informativos aos clientes.....	11

Acolhimento.....	13
------------------	----



Prezados clientes,

Nossa empresa dedicará todos os esforços para dar suporte e apoio para promover o sucesso, bem-estar e a saúde em nossas comunidades, nossos locais de trabalho e entre si. Estamos acompanhando de perto as notícias e atualizações fornecidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS), Departamento de Saúde e Serviços Humanos do Brasil e pelos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) sobre o COVID-19. Estamos levando a sério os conselhos e as orientações das organizações apropriadas e estamos usando-os para desenvolver nossos planos futuros.

O vírus permanecerá entre nós durante muito tempo, e por isso devemos nos preparar para mudanças de hábitos permanentes para não sofrermos maiores prejuízos.

Como atendemos empresas médicas de todo o país, esse manual é amplo e cada um deve aplicar o bom senso de acordo com a realidade de sua localidade. Nos horários de consultoria irei orientar individualmente, retirar as possíveis dúvidas e organizarmos as próximas ações. Queremos que recebam mais do que nunca com o nosso suporte.

Quanto mais seguro o ambiente da clínica estiver, mais seus clientes continuarão frequentando.

Porém, devemos tomar cuidado para não transmitirmos pânico com excessos de cuidados e avisos. Devemos transmitindo informações aos poucos e continuamente para que se sintam seguros.

Para isso dividiremos as ações e comunicação com os clientes em 4 protocolos.

Protocolo 1 - Momento inicial da chegada do vírus

1.1 Informações para a equipe:

- Lave as mãos frequentemente com água e sabão por pelo menos 20 segundos sempre que possível e principalmente depois de ir ao banheiro; antes de comer; e depois de assoar o nariz, tossir ou espirrar.
- Se água e sabão não estiverem prontamente disponíveis, use um desinfetante para as mãos à base de álcool com pelo menos 70% de álcool;
- Sempre lave as mãos com água e sabão se as mãos estiverem visivelmente sujas;
- Evite tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos não lavadas;
- Evite contato próximo com pessoas doentes;
- Cubra sua tosse ou espirre (alérgicas ou engasgos) com um lenço de papel e jogue o lixo no lixo;
- Limpe e desinfete os objetos e superfícies tocados com frequência usando um spray e papel toalha ou perflex;
- Mantenham os uniformes no ambiente de trabalho;
- Ao chegar na clínica, trocar as roupas e colocarem o uniforme. Não virem com o uniforme de casa;
- Lavarem rosto, mãos e antebraço. Se possível, tomar banho antes de colocar o uniforme;
- Assim que chegarem em casa, tomarem outro banho e colocarem as roupas para lavar;
- Manterem hábitos saudáveis: dormir 8 horas e alimentar-se de forma saudável;
- Caso apresente algum dos sintomas do COVID-19 informar imediatamente o responsável pela clínica.

1.2 Medidas Internas na Clínica:

- Organizem as agendas para que não haja atrasos e consequentemente um número maior de pessoas na sala de espera evitando assim aglomerações;
- Coloquem um display no campo de visão dos clientes dizendo que estão seguindo as orientações do Ministério da Saúde e por isso não irão cumprimentar com aperto de mão, abraço ou beijo. Usem um texto simpático ou nosso modelo que está em anexo 1;
- Disponibilizem somente copos descartáveis para água e para café (tanto para os clientes externos (pacientes e outros), como para os clientes internos (colaboradores); alada individualmente. Neste momento é preferível não ter nada para oferecer, do que algo que possa gerar insegurança;
- Coloquem álcool gel na bancada da recepção, na área do café e na mesa do profissional da saúde. Na sala de procedimento lave a mãos antes e após o atendimento do cliente de modo que ele veja, se quiser complementemente passando álcool gel;
- Lave as mãos e passe álcool gel na frente do paciente antes e após ter contato físico com ele. Isso trará segurança para ele;
- Tenha um esborrifador com álcool 70 º com papel toalha ou Perflex para higienizar os objetos antes de entregar ao cliente como: máquina de cartão, caneta, biometria do cartão do plano de saúde, equipamentos, aparelhos de exames, procedimentos, entre outros;
- Reforcem a higiene de todos os ambientes principalmente das bancadas;
- Banheiros com sabonete líquido e toalha descartável conforme já exigido habitualmente;
- Toda equipe deve deixar os uniformes no local de trabalho e ao chegar retirar a roupa e coloca-los. Nas estruturas que tiverem chuveiro é recomendável que tomem banho antes de colocar o uniforme;
- Capacitem as secretárias, recepcionistas e auxiliares de sala para passarem informações sem a validação médica e terem uma conduta de seriedade e calma. Transmitir segurança, gerará tranquilidade;
- Se possível, mantenham os ambientes da clínica e consultórios com janelas abertas;
- Intensifiquem a limpeza do ar-condicionado se optarem em deixa-lo ligado;
- Lembrem-se que os pacientes confiam em você. Forneça somente informações de fontes confiáveis, como a do Ministério da Saúde. Não compartilhem memes, piadas ou matérias duvidosas.

1.3 Comunicados e informações aos pacientes:

- Lista de Transmissão por WhatsApp:

Enviar para todos os clientes da clínica:

Bom dia,

Nossa clínica sempre foi e continuará sendo seu lugar de confiança para cuidar de sua saúde. Estamos seguindo rigorosamente as orientações do Ministério da Saúde e continuamos atendendo com todo o cuidado que você e sua família merecem. Qualquer alteração na conduta dos atendimentos iremos informar previamente.

Muito obrigada pela confiança em nossos serviços.

Atenciosamente,

Equipe _____

- Telefone:

Aos pacientes que ligarem com receio de ir até a clínica é necessário capacitar a atendente para falar algo similar a:

Temos que lembrar que as clínicas sempre foram um local para a chegada de pacientes com algum tipo de enfermidade e por isso já trabalham com um protocolo de segurança e higiene.

Alguns cuidados, que parecem novos, já são partes da rotina da grande maioria das clínicas.

Reforçamos todos os cuidados e estamos seguindo rigorosamente as recomendações do Ministério da Saúde. Se houver algum impedimento de você vir até a clínica, seremos os primeiros a informar. Fique tranquilo.

- Mídias Sociais

Informações de prevenção e que a clínica continua atendendo normalmente.

Frases de tranquilidade e esperança.

Fotos dos ambientes demonstrando que estão seguindo todas as orientações do Ministério da Saúde, porém de forma subjetiva e leve.

Protocolo 2 – Caso comece a paralisar o acesso a escolas e lugares com aglomerações

2.1 Informações para a equipe:

- Manter as orientações do protocolo 1;
- Usar máscaras;
- Reforçar a higiene pessoal e hábitos saudáveis.

2.2 Medidas internas da clínica:

- Intensificar protocolo 1, principalmente na limpeza;
- Passar álcool 70 ° nas superfícies dos objetos e bancadas é função de todos da clínica.

Informação aos pacientes:

- Lista de Transmissão por WhatsApp:

Enviar para todos os clientes da clínica:

Bom dia,

Estamos seguindo todas as recomendações do Ministério da Saúde para garantir seu acesso em nossa clínica.

Nossa estrutura e equipe estão preparados para prestar um atendimento seguro a você e sua família.

Qualquer alteração no atendimento iremos informar previamente.

Atenciosamente,

Equipe _____

Protocolo 2 – Caso comece a paralisar o corpo e não se logar com o celular

- Telefone:

Aos pacientes que ligarem com receio de ir até a clínica é necessário capacitar a atendente para falar algo similar a:

Reforçamos todas as medidas de segurança para a contenção do vírus de acordo com as normas do Ministério da Saúde e estamos mantendo o nosso ambiente adequado.

Nossos atendimentos estão sendo mantidos e se houver alguma alteração nas orientações do ministério da saúde seremos os primeiros a informarmos nossos clientes.

- Mídias Sociais

Informações atualizadas e que a clínica continua atendendo normalmente.

Frases de tranquilidade e esperança.

Fotos dos ambientes demonstrando que estão seguindo todas as orientações do Ministério da Saúde.

Protocolo 3 – Situação agravada

3.1 Informações para a equipe:

- Intensificar protocolo 1 e 2;

3.2 Medidas internas da clínica:

- Intensificar protocolos 1 e 2;
- Tranquilizar equipe e pacientes mostrando segurança e informações atualizadas;
- Indicar aos colaboradores das áreas administrativas e financeiras que trabalhem Home Office.

3.3 Comunicados e informações aos clientes:

- Envio de mensagens de WhatsApp:

Bom dia,

Seguimos nossos atendimentos mantendo todas as orientações do Ministério da Saúde e reforçando ainda mais os cuidados internos para sua segurança e de nossa equipe.

Caso possua consulta agendada conosco e tenha voltado de viagens internacionais ou teve contato com alguém que está com Coronavírus (COVID-19) ou se você apresentar algum dos sintomas, pedimos que reagende a consulta conosco.

Sua saúde sempre foi e sempre será nossa razão de existir.

Qualquer alteração entraremos em contato.

Atenciosamente,

Equipe _____

Protocolo 3 – Caso com receio de controlar o risco de contágio pelo coronavírus

- Telefone:

Aos pacientes que ligarem com receio de ir até a clínica é necessário capacitar a atendente para falar algo similar a:

Reforçamos ainda mais os cuidados em nossa estrutura e de nossa equipe. Não estamos atendendo ninguém que apresente sintomas, que chegaram de viagens ou que tenham tido contato com pessoas que estão com Coronavírus.

Estamos trabalhando com horários totalmente individuais para que não haja muitas pessoas na sala de espera.

Fique tranquila.

- Mídias Sociais

Compartilhamento de informações importantes e que a clínica continua atendendo normalmente.

Frases da importância de se prevenir.

Fotos dos ambientes e profissionais demonstrando que estão seguindo todas as orientações do Ministério da Saúde.

Protocolo 4 – Orientação do Ministério da Saúde para Atendimentos somente de emergência

4.1 Informações para a equipe:

- Solicitar que permaneçam em suas casas até a liberação do governo para o retorno aos atendimentos normais;
- As funções que possam trabalhar dando suporte e assistência virtual ou telefônica de suas casas devem exercê-las intensamente durante o horário comercial.

4.2 Medidas internas da clínica:

- Redirecionar chamadas do telefone fixo para o celular e solicitar que uma pessoa da equipe faça os atendimentos telefônicos e que tenha acesso ao sistema da clínica para agendamentos e lançamento de informações;
- Manter ações de fidelização como: mensagens aos aniversariantes e datas comemorativas (Como por exemplo: Páscoa, dia das mães, entre outros.)
- Enviar mensagem através de lista de transmissão informando a suspensão dos atendimentos.

4.3 Comunicados e informativos aos clientes:

- Lista de transmissão através do WhatsApp:

Bom dia,

Informamos que seguindo as orientações do Ministério da Saúde suspenderemos nossos atendimentos de rotina, mas manteremos os atendimentos de emergência.

Caso necessite, nos envie mensagem ou nos ligue e prontamente os atenderemos.

Entraremos em contato assim os atendimentos normais sejam restabelecidos.

Acolhimento final

Estaremos trabalhando incessantemente para continuar sendo suporte e apoio para esse momento na área da saúde.

Como sempre digo: "O que diferencia uma empresa de outra é a capacidade de antecipação dos problemas, para que através do planejamento possamos minimizar as falhas e atender as expectativas".

O momento exige muita atenção, dedicação e responsabilidade para que possa se destacar ainda mais como referência de qualidade, segurança, confiança e seriedade no seu setor.

Estamos aqui para o que precisarem.

(17) 3014 0558

(17) 99210 8900

www.cecilianegrini.com.br

cecilia@cecilianegrini.com.br

@cecilianegrini

Cecilia Negrini possui experiência há mais de 14 anos em consultoria às clínicas na área da saúde. Proprietária da empresa Cecilia Negrini – Assessoria e Consultoria na Área da Saúde que atende clínicas, consultórios e hospitais em todo o país. É palestrante internacional, ministra treinamentos para gestão administrativa e atendimento na área da saúde e também é coautora do livro "O Poder do Óbvio". Membro do comitê internacional do National Wellness Institute (EUA). Participou do "Coaching in Leadership and Healthcare" e do "International Coaching and Leadership Forum" pela Harvard Medical School. Possui MBA em Gestão Empresarial pela FGV, Especialista em Linguística e Língua Portuguesa pela UNESP/ FAPERP, Coaching pela Sociedade Latino Americana de Coaching, - Unleash Power Within com Tony Robbins - Los Angeles - EUA.

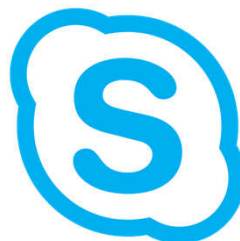
Receba nosso abraço e
aperto de mão através
do nosso sorriso!

Ministério da Saúde
recomenda não cumprimentar
com apertos de mão,
abraços e beijos.



Protocolo 1 – Momento inicial da chegada do vírus

1. Siga as orientações da página 4 do Guia;
2. Orientações para equipe (além das sugeridas na página 5 do Guia)
 - a. Organize a recepção para aumentar a distância entre os usuários do serviço, caso não seja possível, organize o acesso controlado ao espaço de recepção;
 - b. Disponibilize álcool gel;
 - c. Mantenha um frasco com álcool 70% e um pano para higienizar canetas e demais materiais utilizados pelos usuários e colaboradores;
 - d. Aumente a frequência de higienização das áreas comuns;
 - e. Reforcem a comunicação sobre os serviços online que a serventia possui e os meios de comunicação existentes, como: telefone, e-mail e redes sociais;
 - f. Reestruture sua equipe de atendimento para aprimorar o atendimento virtual;
 - g. Teste serviços de videoconferência para casos extremos e evolução das restrições. Sugestões de aplicativos: Google Meet, Zoom, Skype e Whereby. São plataformas gratuitas que podem ser utilizadas para até 100 pessoas conectadas em videoconferência:



Protocolo 1 – Momento inicial da chegada do vírus

3. Modelos de Comunicados

- a. Se você já utiliza WhatsApp para comunicação com os usuários:
 - I. Envie as formas de envio de demandas de serviço para seus clientes: e-mail, site, etc;
 - II. Se preferir criar uma lista de transmissão, assegure que os usuários tenham seu telefone cadastrado no celular para receber a informação.

Exemplo de comunicação via WhatsApp e base de informação para comunicação por telefone e redes sociais:

Bom dia!

Nossa serventia continua atuando para manter a segurança jurídicas nas transações realizadas, no entanto, seguindo as orientações do Ministério da Saúde, sugerimos a utilização dos nossos serviços de forma virtual, comparecendo na serventia preferencialmente com horário marcado a fim de reduzirmos a quantidade de pessoas circulando, minimizando os riscos de proliferação do vírus COVID-19.

Nosso e-mail de contato é: contato@serventia.com.br

Muito obrigado pela sua atenção e compreensão.

Atenciosamente

A serventia.

- b. Se você não utiliza WhatsApp para comunicação com os usuários:
 - I. Veja se é possível utilizar para criar mais um canal de comunicação ágil com seus usuários e possibilitar a manutenção dos serviços dentro da viabilidade de sustentação financeira da serventia.

Protocolo 2 – Caso comece a paralisar o acesso a escolas e lugares com aglomerações

1. Siga as orientações do Protocolo 1 e página 7 do Guia;
2. Orientações para equipe (além das sugeridas na página 7 do Guia)
 - a. Verifique a possibilidade de realizar teletrabalho com parte da equipe, reduzindo a quantidade de pessoas na serventia;
 - b. Teste formas de acesso remoto;
 - c. Confirme autorizações necessárias, com a Corregedoria local, para atender as orientações do Ministério da Saúde e OMS, no entanto preservando a possibilidade de manter as atividades essenciais a fim de não parar com a economia local;
 - d. Reorganize seu processo de compras para ter materiais suficientes para dar prosseguimento aos serviços essenciais. Nesse momento procure incentivar o pequeno empreendedor, adquirindo produtos e serviços destes que serão o mais atingidos com as paralizações de serviço. Faça sua contribuição social!

3. Modelos de Comunicados

Bom dia!

Continuamos realizando nossos procedimentos internos para atender as orientações do Ministério da Saúde e OMS. Nosso atendimento continua sendo priorizado de forma virtual pelo e-mail contato@serventia.com.br, algumas dúvidas emergenciais estão sendo sanadas pelo nosso telefone (xx) xxxx-xxxx, bem como por videoconferência.

Para auxiliar na movimentação econômica do município, informamos que também alteramos nosso procedimento de compras, incentivando o comércio de pequenas empresas e prestadores de serviço. Faça você também, auxilie!

Atenciosamente!

A Serventia.

Protocolo 3 – Situação agravada

1. Intensificar os Protocolos 1 e 2, bem como a página 9 do Guia;
2. Orientações para equipe (além das sugeridas na página 7 do Guia)
 - a. Utilize as formas de acesso remoto aos sistemas;
 - b. Verifique a logística para distribuição do serviço para ser realizado;
 - c. Aproveite o momento, caso não tenha serviço, para realizar treinamentos por videoconferência com sua equipe, utilizando metodologias exemplificadas no Protocolo 1

3. Modelos de Comunicados

Bom dia!

Estamos mantendo nossos serviços de forma virtual, inclusive nossos colaboradores estão trabalhando por videoconferência para auxiliar no combate a propagação do COVID-19.

Nosso contato principal continua sendo o e-mail: contato@serventia.com.br, e as reuniões por videoconferência.

Atenciosamente!

A Serventia.

Protocolo 4 – Orientação do Ministério da Saúde para atendimento somente de emergência

1. Seguir as orientações da página 11 do Guia;
2. Orientações para equipe (além das sugeridas na página 7 do Guia)
 - a. Redirecionar o atendimento telefônico;
 - b. Informar, na gravação da central telefônica (caso possua) os outros canais de comunicação disponíveis: e-mail e WhatsApp;
 - c. Se for o caso, informar aos usuários a suspensão dos serviços.

3. Modelos de Comunicados

Bom dia!

Em atenção a determinação da Corregedoria local e as orientações do Ministério da Saúde, suspendemos o atendimento presencial ao público, realizando exclusivamente atendimento virtual com nossa equipe que está trabalhando em home office.

Devido a essa situação a finalização dos protocolos e solicitações que demandam assinatura física, impressão de documentos e demais movimentações que somente podem ser executadas dentro da serventia estarão suspensas.

No entanto, todos os atendimentos, orientações, recebimento de documentos, etc, que possam ser realizados de forma virtual, continuam sendo realizados dentro das possibilidades tecnológicas existentes na região.

Nosso contato principal continua sendo o e-mail: contato@serventia.com.br, e as reuniões por videoconferência.

Atenciosamente!
A Serventia.

Continuamos com nosso atendimento virtual durante todo esse período.

Contem conosco para auxiliar na manutenção dos serviços e realização das videoconferências e teletrabalhos a fim de minimizar os impactos financeiros que a situação possa trazer para sua serventia.

Já passamos por vários momentos de recolhimento como esse em períodos passados, com outros vírus e doenças que se alastraram e foram combatidas. Temos a certeza que os especialistas da Área da Saúde estão trabalhando para minimizar esses impactos a fim de que retornemos a nossa vida normal o mais breve possível.

Como sempre, aproveite os momentos de crise para transformá-la em oportunidade. Aproveite para estudar, ler, conviver com a família e ver a vida de forma mais positiva.

Nossa sugestão é reduzir a busca e visualização dos problemas e aumentar a busca e pesquisa por soluções, reduzir o acompanhamento da proliferação de problemas e aumentar as orações, minimizar os pensamentos negativos e multiplicar os positivos.

Nós somos o que a nossa mente cria, nós somos a média das 5 pessoas com quem mais convivemos. O que a sua mente está criando? Com quem está se relacionando?

Faça você o seu futuro!

Que Deus nos ilumine nesse período!

www.konceptoconsultoria.com
(48) 99148-8558 – Rodrigo Santos
(48) 99168-1818 – Rodrigo Moraes

contato@konceptoconsultoria.com
rsantos@konceptoconsultoria.com
rmoraes@konceptoconsultoria.com