

## Para que o nosso tempo juntos seja o mais proveitoso possível:

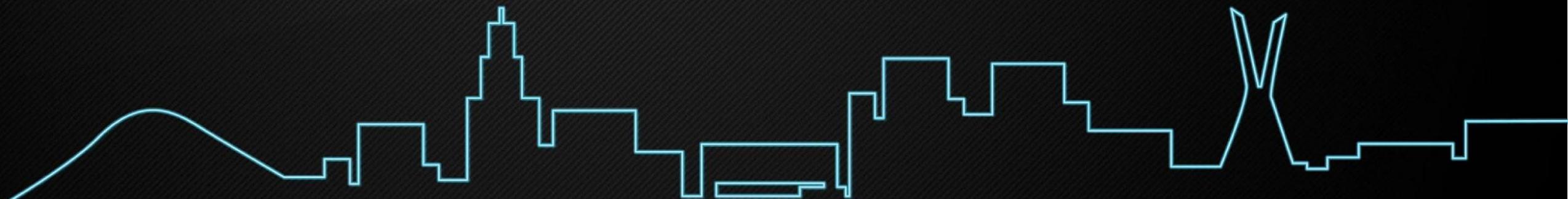
- Silencie e guarde o seu celular!
- Evite conversas paralelas e que não tenham relação com o conteúdo;
- Faça anotações, tire dúvidas e interaja! A sua participação é muito importante!
- **Pedimos que permaneçam utilizando máscaras durante todo o período em sala.**



**Tenha um ótimo treinamento!**

# PREVENT SENIOR®

Treinamento de imersão



**HUB Cuidados Paliativos**



## Agenda:

- Estratégias Operacionais;
- O que é o Programa de Cuidados Paliativos?
- Estrutura interna - HUB Cuidados Paliativos;
- Demandas clínicas - HUB Cuidados Paliativos.

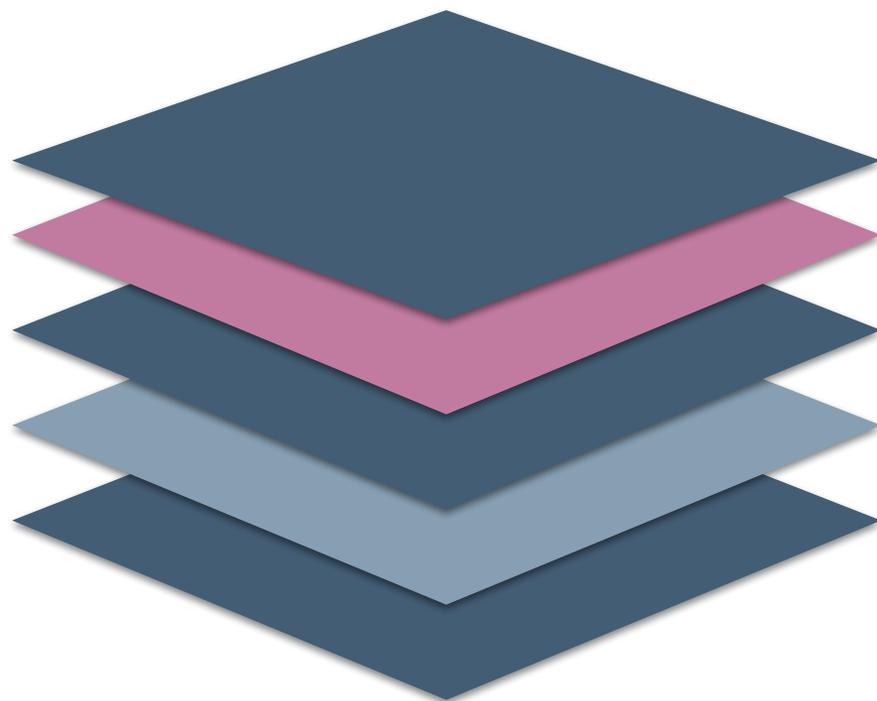
# Estratégias Operacionais

J

L

Você sabe quais são as estratégias da operadora ao criar o modelo de atendimento do qual você passa a fazer parte?  
Conheça a partir de agora!

A estratégia da Operadora é dividir os beneficiários em cinco grandes grupos, de acordo com os seus perfis de atendimento:



APS (Atenção Primária à Saúde)

Cuidados Paliativos

Assiste

Pacientes Crônicos

Oncologia

O objetivo deste modelo é proporcionar a coordenação do cuidado do paciente, nos níveis: Operacional, Tático e Estratégico:

Presidência e Diretoria Médica - Metas globais, Diagnóstico populacional, grandes decisões estratégicas, ampliação da carteira, Consumo, acompanhamento de custos

Gestão imediata - **Análise estratégica**  
Acompanhamento da jornada do beneficiário carteirizado, evolução dos beneficiários dentro da proposta da carteira, performance da equipe, Controle de indicadores

Consultor de atendimento - **Acompanhamento de base**  
Atendimento do indivíduo, resolução das demandas em tempo real, Direcionamento assertivo dos beneficiários, incluir o beneficiário em seu planejamento da jornada.



“Cuidado Paliativo é uma abordagem que melhora **qualidade de vida** de seus pacientes (adultos e crianças) e famílias que enfrentam problemas associados a doenças que **ameaçam a vida...**

**Previne e alivia** sofrimento através da identificação **precoce**, avaliação correta e tratamento da dor e outros problemas **físicos, psicossociais ou espirituais!**”

OMS 2017



# Cuidados Paliativos

J

L

A partir de agora, você passa a fazer parte da ilha voltada aos atendimentos dos pacientes do Programa de Cuidados Paliativos. Conheça agora os detalhes que envolvem este setor. Vamos começar?

“Cuidado Paliativo é uma abordagem que melhora **qualidade de vida** de seus pacientes (adultos e crianças) e famílias que enfrentam problemas associados a doenças que **ameaçam a vida...**

**Previne e alivia** sofrimento através da identificação **precoce**, avaliação correta e tratamento da dor e outros problemas **físicos, psicossociais e espirituais!**“

OMS 2017



## Qual o perfil de um paciente de cuidados paliativos?

Pacientes elegíveis para o Cuidado paliativo fora de tratamento modificador de doenças ou segundo os critérios de elegibilidade em protocolo anexado no qualiex, com no mínimo uma avaliação com a especialidade de cuidados paliativos.

Beneficiários que acionem a operadora em busca da referida especialidade poderão ter sua solicitação de análise para inclusão no HUB por meio da abertura do chamado para o tutor de relacionamento do programa.



## O que é o Hub de Cuidados Paliativos?

O Hub dos Cuidados Paliativos tem por finalidade **aumentar o suporte ao paciente** através de processos mais ágeis e resolução de demandas clínicas e demandas administrativas em até 5 dias úteis. O objetivo é manter e ampliar os pontos de contato com o beneficiário, personalizar o agendamento dos pacientes, de acordo com o guia de práticas clínicas pré-determinadas e com o nível da demanda. Estabelecer maior equidade, compreendendo a demanda e priorizando-as de acordo com a complexidade.





### Ferramentas para tratativas:

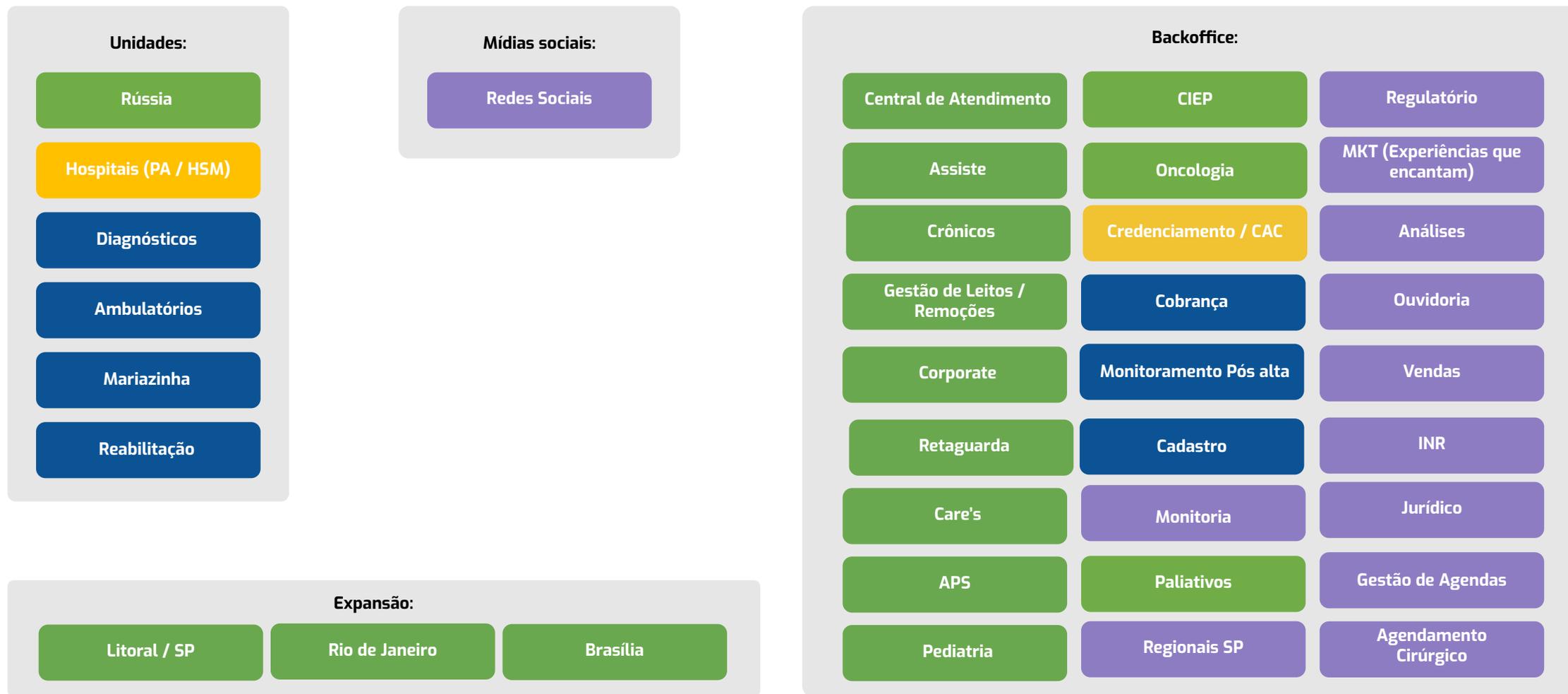
**Tratativas internas**

**Serão realizadas EXCLUSIVAMENTE via Zendesk!**

**Tratativas entre setores:**

**Devemos verificar se o Zendesk já foi implementado no setor que precisamos acionar. Caso não tenha sido, devemos utilizar a ferramenta cockpit. Caso já tenha sido, devemos utilizar a ferramenta Zendesk.**





Verde = Implantado

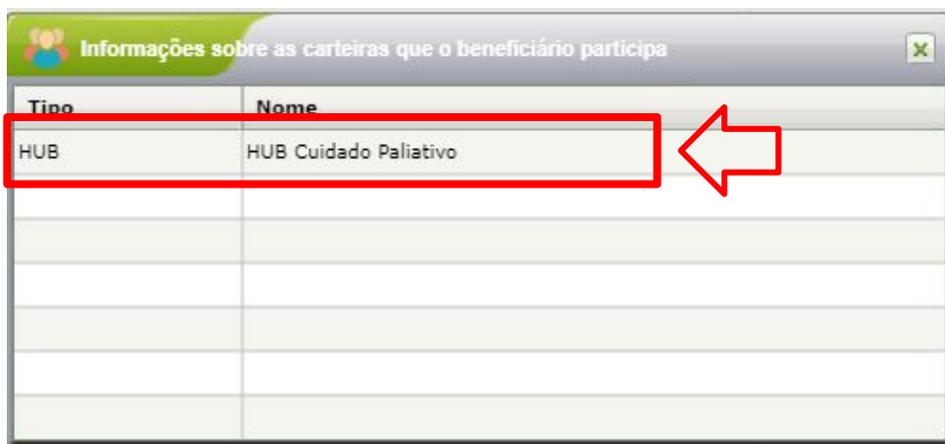
Roxo = Mapeado

**Legenda:**  
Amarelo = Mapeamento em andamento

Azul = Aguardando mapeamento.

## Como identificar se o beneficiário faz parte do Programa?

Os pacientes carteirizados serão identificados em sistema com um Selo, conforme exemplificado:



Tipo	Nome
HUB	HUB Cuidado Paliativo



Tipo	Nome
TUTORIA	ASSISTE
GERENCIA DE RELACIONAMENT	Assiste - GR - L...
O	
HUB	HUB Cuidado Pa...

O beneficiário do cuidados paliativos pode possuir mais de um selo no sistema, pois pode ter necessidades relacionadas a outros serviços da operadora.

## Demandas não atendidas pelo HUB dos Cuidados Paliativos

- Demandas de pacientes **não carteirizados** no HUB de cuidados paliativos;
- Demandas sobre **quimioterapia**. Estas devem ser encaminhadas para **HUB da oncologia**, mesmo que o beneficiário possua o selo do HUB de Cuidados Paliativos!
  
- Demandas de urgência/emergência nas seguintes situações:
  - ★ Quedas ;
  - ★ Sangramento ativo em grande quantidade;
  - ★ Fratura;
  - ★ Convulsão
  - ★ Paciente não responsivo - não acorda
  - ★ Dispneia ( falta de ar intensa )
  - ★ Febre ( presença de episódio acima de 37,9°C).

**Nestes casos, devemos indicar o pronto atendimento mais próximo!**

# Clusters - HUB Cuidados Paliativos

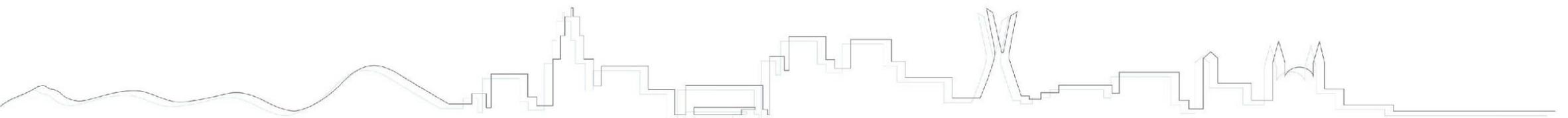
J

L

Chamamos de clusters a junção de elementos que possuem características semelhantes. No HUB dos cuidados paliativos, temos dois clusters, para diferenciar o perfil de nossos beneficiários. Conheça em detalhes!

***Monitoramento Hóspice***

***Monitoramento Continuado***



## Monitoramento Hóspice

Destinado ao paciente que possui expectativa de vida estimada em três meses.

Estes beneficiários possuem o contato direto pelo **WhatsApp do monitoramento Hospice do HUB, via dispositivo móvel!**

Este WhatsApp é diferente do WhatsApp do gerente do relacionamento;

O WhatsApp do monitoramento hospice é visualizado especificamente pela equipe médica e de enfermagem;

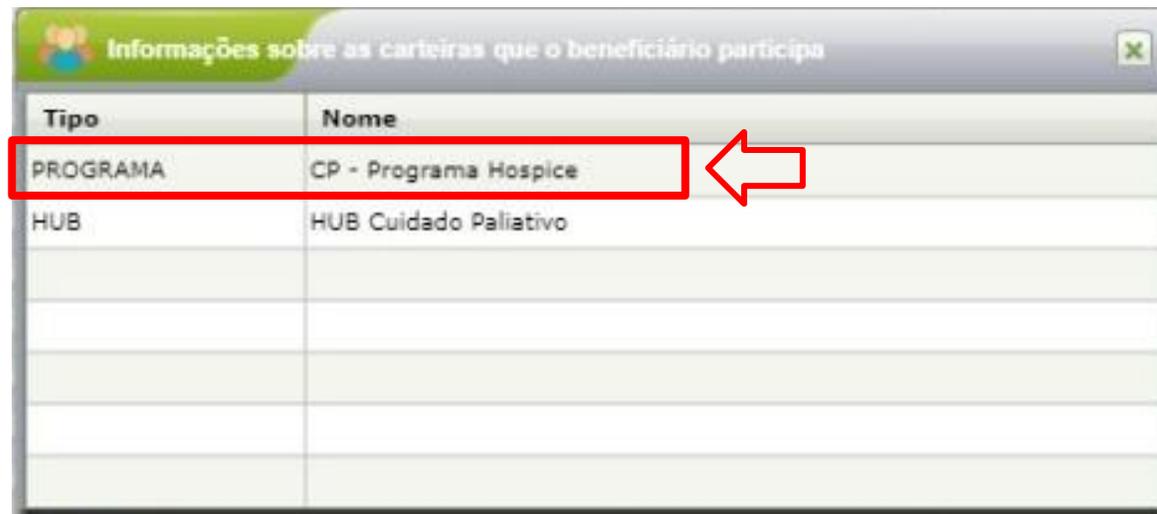
O horário de atendimento é de segunda a sábado, das 7 às 18h.

Mesmo com o serviço de WhatsApp disponível, a família pode entrar em contato direto com a central através do telefone, para demandas administrativas;



## Como identificar se o beneficiário faz parte do Monitoramento Hospice?

Os pacientes que estão em acompanhamento com o monitoramento Hospice serão identificados no sistema da seguinte forma:



Tipo	Nome
PROGRAMA	CP - Programa Hospice
HUB	HUB Cuidado Paliativo

## Monitoramento Hóspice

**A comunicação com o beneficiário é realizada via PEP / Comunicação móvel. Por isso, não teremos em sistema nenhuma evidência desta interação.**

**Caso o beneficiário entre em contato informando sobre qualquer demanda ou necessidade clínica (médico / enfermagem), e esteja selado, a orientação é de que ele entre em contato com o WhatsApp do monitoramento Hospice!**

**Fora do horário de funcionamento, a orientação é que o beneficiário procure o pronto atendimento mais próximo!**



## Monitoramento Continuado

Destinado ao paciente com diagnóstico de alguma doença ameaçadora da vida e/ou controle de sintomas com planejamento bem definido pela equipe de cuidados paliativos

Este paciente pode ser encaminhado pela equipe de cuidados paliativos dos seguintes setores:

- **Ambulatório de Cuidados Essenciais;**
- **Interconsultas hospitalares da equipe de cuidados paliativos;**
- **Alta de hospitais de retaguarda.**

**Estes pacientes não possuem o contato direto do WhatsApp do Monitoramento Hospice!**

**Diante de solicitações desta natureza, o beneficiário poderá acessar o WhatsApp do tutor de relacionamento.**

Os atendimentos são realizados em tempo hábil, pois entende-se que este paciente possui condições clínicas de aguardar pelo atendimento.

Diante de urgências e emergência, o beneficiário deverá procurar o pronto atendimento mais próximo.

**Sugestão de Script:** *“Sr. (a), para melhor auxiliá-lo, poderia, por favor, me informar o motivo pelo qual deseja uma consulta nesta especialidade?”*

O atendimento ambulatorial para a especialidade de cuidados paliativos recebe o nome de **Cuidados essenciais** em nosso sistema, conforme exemplo:

GENERALISTA - CUIDADOS ESSENCIAIS

GENERALISTA - CUIDADOS ESSENCIAIS TELESSAÚDE

**O agendamento da primeira consulta é realizado pelo tutor de relacionamento, por meio da abertura do ticket!**



### Agendamento de Consulta retorno dentro do prazo proposto pelo médico:

#### DEMANDA NÍVEL 1 - CONSULTOR DE RELACIONAMENTO

Verificar se a solicitação não pode ser atendida por demanda clínica. Se o beneficiário aceitar, realizar a abertura de chamado na categoria demanda clínica, **para o médico responsável pelo paciente;**

Para as requisições que não contemplarem demanda clínica, ou o beneficiário não aceitar a transferência para os demais níveis, **prosseguir com o fluxo do agendamento.**

**ATENÇÃO:** Se não houver agenda com médico específico, ofertar outro profissional da equipe. Em caso de recusa, realizar abertura de chamado de encaixe, conforme modelo a seguir (chamado para o tutor de relacionamento)

**Lembre-se:** O prazo de consultas de retorno fica a critério do profissional médico.



### Antecipação de Consulta - Fora do período de retorno proposto pelo médico:

#### DEMANDA NÍVEL 1 - CONSULTOR DE RELACIONAMENTO

Averiguar com o beneficiário o motivo da solicitação e realizar a **abertura do chamado** para o nível 2;

#### DEMANDA NÍVEL 2 - TUTOR DE RELACIONAMENTO

Após avaliar a solicitação com maior complexidade, orientar o paciente e prosseguir com o agendamento, se necessário.

Para os beneficiários caracterizados como alta complexidade ou em casos de dúvidas técnicas-controle de sintomas, acionar o nível 4 - médico

#### DEMANDA NÍVEL 4 - MÉDICO

Avaliar a solicitação e assistir o paciente por atendimento remoto ou consulta presencial, para garantir a agilidade no atendimento e o acolhimento do cliente.

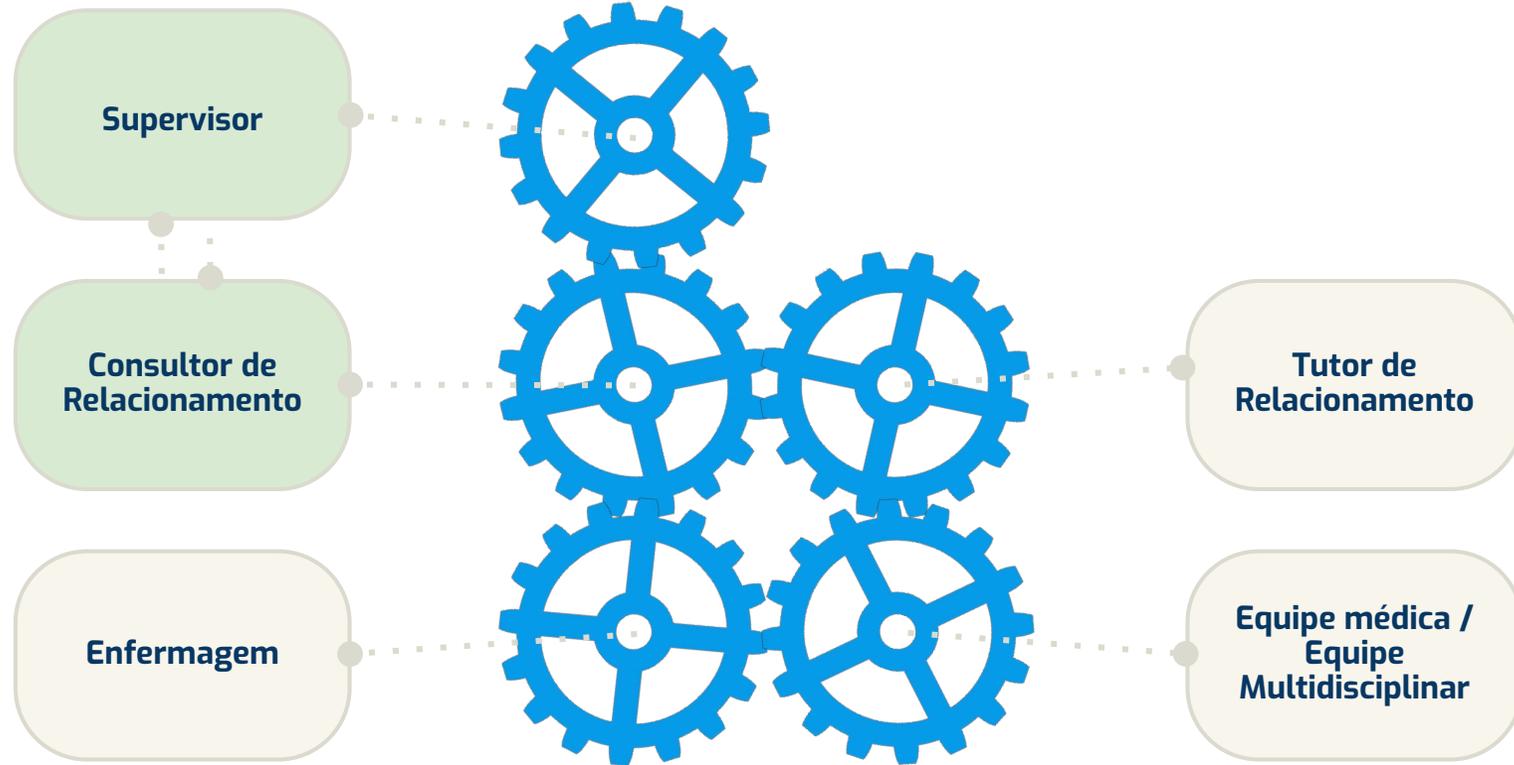


# Estrutura interna - HUB Paliativos

J

L

Conheça a estrutura interna da Ilha de Cuidados Paliativos!



### Consultor de Relacionamento:

#### Atribuições:

- Recepcionar e triar as requisições;
- Resolver demandas administrativas, tais como: indicação de prestadores, orientações sobre boletos, carteirinhas, agendamentos de consultas em outras especialidades etc.;
- Acolher dúvidas e angústias, gerenciar conflitos (1ª instância) ;
- Direcionar com agilidade ao pronto atendimento pacientes com demandas urgentes e graves;
- Realizar as aberturas de chamados no cockpit para as demandas dos níveis 2, 3 e 4;
- Agendamento de consulta (dentro do prazo), desde que o motivo não seja sobre demanda clínica;

#### Como acionar?

- O beneficiário acionará através dos telefones da central de atendimento, e ao digitar a matrícula na URA, será redirecionado automaticamente para a ilha.
- Caso possua o selo, mas não seja direcionado de forma automática, será transferido pelo consultor da central para a fila dos programas.

**Horário de atendimento - Central de Atendimento:**

**Central de atendimento: 3003-6284 / 3003-2442  
7 dias por semana das 7h às 20h**



### Tutor de Relacionamento:

#### Atribuições:

#### Agendamento / Reagendamento de:

- Consulta (de retorno) fora do prazo;
- Resolução de chamados de encaixe.
- 2ª instância sobre acolhimento de dúvidas e angústias, gerenciar conflitos e reclamação/ouvidoria
- Solicitações de primeira consulta (encaminhamento para o cuidado paliativo);

#### Como acionar?

- **Via Zendesk, através da abertura do ticket.**
- **Prazo: cinco dias úteis.**

### Direcionamento ao tutor de Relacionamento:

Quando o beneficiário desejar contato com o Tutor de Relacionamento para reclamações, agendamentos, reagendamentos, orientações específicas do HUB, para avaliação para inclusão no HUB e demais necessidades, poderá ser aberto o seguinte chamado:

The screenshot shows a software interface for creating a ticket. On the left, there is a sidebar with several dropdown menus: 'Protocolo\*' (empty), 'Categoria - Agendamento\*' (Agendar), 'Tipo de Agendamento\*' (Consultas), 'Tipo de Consulta\*' (Médica), 'Qual a especialidade?\*' (paliativos), and 'Tipo de Atendimento\*' (-). The 'Qual a especialidade?\*' dropdown is open, showing a list of options with 'GENERALISTA - CUIDADOS ESSENCIAIS (Cuidados Paliativos)' selected. At the bottom of the sidebar is a button labeled 'Aplicar macro'. The main area of the interface is a large text box with a light orange background, containing the following text: 'Quando o beneficiário for carteirizado pelo Cuidados Paliativos, e um ticket de agendar consultas médicas for aberto na especialidade GENERALISTA - CUIDADOS PALIATIVOS, este ticket automaticamente será atribuído ao tutor de relacionamento!' followed by 'Prazo de resolução: 5 dias úteis.' and 'Horário de atendimento do tutor de relacionamento: Segunda a quinta, das 7h às 17h, e sextas, das 7h às 16h.' The text box also has a title bar 'Observação interna' and a toolbar with icons for text, emojis, attachments, and links.



Caso deseje, o beneficiário poderá acionar o Tutor de relacionamento diretamente através do WhatsApp:

**(11) 4949-3304.**

**O primeiro acionamento se dará em até uma hora útil!  
As respostas serão dadas exclusivamente através de mensagem de texto, não sendo possível o atendimento telefônico!**

**Este WhatsApp é diferente do utilizado no monitoramento Hospice!**



### Equipe Assistencial (Enfermagem e equipe multidisciplinar)

#### Atribuições:

- Análise de exames para direcionamento ao N4;
- Triage e orientações sobre: intercorrência clínica conforme guia clínica do HUB dos cuidados paliativos, encaminhando demanda para N4 quando pertinente;
- Orientações e esclarecimentos de dúvidas acerca do tratamento, cuidado, planejamento e estado de saúde guia clínica do HUB dos cuidados paliativos, encaminhando demanda para N4 quando pertinente;
- Acolhimento remoto para esclarecimento e monitoramento do estado de saúde guia clínica do HUB dos cuidados paliativos

#### Quem aciona?

- Consultores de relacionamento, Gerentes de relacionamento e médicos.
- **Quando o beneficiário for carteirizado pelo Cuidados Paliativos, e um ticket de agendar consultas médicas for aberto nas especialidades da equipe multi, este ticket automaticamente será atribuído a equipe multi do cuidados paliativos.**
- **É necessário encaminhamento médico da equipe dos cuidados paliativos;**
- **Caso o encaminhamento venha de outras especialidades para paciente selado, abrir chamado para o tutor de relacionamento;**
- **Normalmente, após avaliação médica, as consultas se dão via telemedicina!**

### Quando podemos acionar a equipe de enfermagem do HUB - Cuidados Paliativos?

Podemos acionar a equipe de enfermagem do HUB quando o beneficiário relatar os seguintes sintomas:

- Dor;
- Tosse;
- Vômito;
- Náuseas;
- Agitação;
- Diarreia;
- Constipação;
- Alterações na urina;
- Surgimento de lesões;
- Perdas de sondas (sonda nasoenteral, sonda vesical etc);
- Secreção pulmonar (catarro).



## Intercorrência clínica:

### **DEMANDA NÍVEL 1 - CONSULTOR DE RELACIONAMENTO**

Identificar se os sinais e sintomas fazem parte da relação, e realizar a solicitação acionando a enfermagem através da abertura de ticket no Zendesk.

### **DEMANDA NÍVEL 3 - ENFERMAGEM**

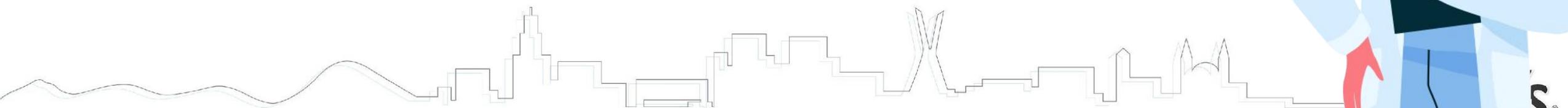
Averiguar a solicitação e seguir com o guia de práticas clínicas pré-determinadas do monitoramento continuado

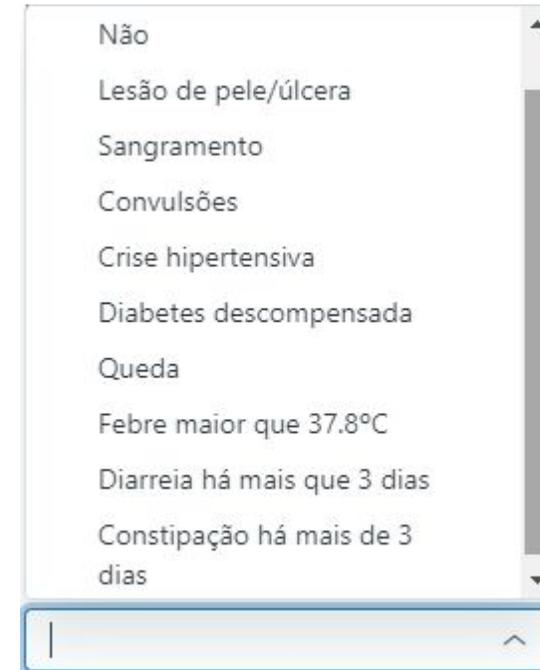
Acionar nível 4 (médico) para demandas ordem médicas ex: prescrição de medicamentos

### **DEMANDA NÍVEL 4 - MÉDICO**

Avaliar a solicitação através de contato remoto ou agendamento presencial;

Solicitar internação em leito hospice, ou Pronto Socorro, ou inclusão em monitoramento hospice em casos de sintomas não controlados e de maior gravidade.





**Prazo para resolução: 48 horas úteis!**  
**Certifique-se de que o beneficiário é carteirizado antes de abrir o ticket!**

### Horário de Atendimento - Enfermagem:

**Segunda a Sexta, das 07h às 17hs.**



## Equipe médica

### Atribuições:

- Atender e solucionar demandas clínicas, atendimento remoto;
- Analisar os exames de imagem ou de maior complexidade;
- Renovação de receita, exames, atestados e relatórios;
- Os Exames de imagem serão encaminhados ao médico que acompanha o paciente. Somente se o paciente demande a avaliação no ato (seja por ansiedade ou piora clínica), o médico presencial do programa dará o apoio para tratativa da requisição por meio do preenchimento do formulário de transbordo.

### Quem aciona?

- Consultor de relacionamento (via chamado), gerente de relacionamento e enfermagem.

### Como acionar?

- Através de tickets no Zendesk

### Horário de Atendimento - Médicos:

**Segunda a Sexta, das 07h às 17hs.**



## E aos finais de semana?

Aos finais de semana, o beneficiário será atendido pelos consultores de atendimento do hub, que realizarão o atendimento normalmente.

Caso o beneficiário deseje alguma tratativa do gerente de relacionamento da ilha, poderá acionar o **WhatsApp do gerente**, e a tratativa será realizada **dentro dos dias e horários de funcionamento do programa**.

Caso o beneficiário deseje alguma tratativa da equipe de enfermagem, o consultor poderá abrir o chamado, e o retorno será realizado nos dias e horários de funcionamento do programa. Em casos de intercorrência, o beneficiário deverá procurar o pronto atendimento mais próximo.



## Atribuições das equipes do HUB:

### Central de Relacionamento

- Agendamento/cancelamento de consultas;
- Agendamento/cancelamento de exames;
- Acolhimento e orientações gerais;
- Reclamações em primeira instância.

### Tutores de Relacionamento

- Atuar em atendimentos fora do prazo;
- Encaixes em agendas;
- Reclamação/ouvidorias que não conseguiram solução do problema em nível de N1 Central de atendimento.

### Equipe assistencial (enfermeiro, equipe multidisciplinar)

- Orientações sobre intercorrências clínicas;
- Orientações e esclarecimentos de dúvidas acerca do tratamento, cuidado, planejamento e estado de saúde;
- Serviço de acolhimento remoto para esclarecimento e monitoramento;
- Análise de resultados de exames laboratoriais.

### Equipe Médica

- Atestado de saúde/relatório médico;
- Renovação de receita de medicamentos e pedido de exames;
- Preenchimento do formulário de alto custo;
- Intercorrência clínica (sintomas relatados pelo cliente);
- Dúvidas de medicação;
- Dúvidas associadas ao tratamento.

# Demandas clínicas - Pacientes Cuidados Paliativos

J

L

Você sabia que o Programa de Cuidados Paliativos também possui o serviço de Demandas Clínicas? Confira os detalhes!

## Demandas Clínicas

Para demandas médicas solicitadas pelo beneficiário, poderá ser aberto o chamado de Demandas Clínicas - cuidados paliativos.

### Quais serviços são oferecidos?

- **Análise de resultados de exames;**
- **Atestados / Relatórios;**
- **Pedidos de exames;**
- **Formulário de Alto Custo;**
- **Receitas.**

**Dúvidas / Intercorrências Clínicas serão tratadas por meio de chamado direcionado à enfermagem!**

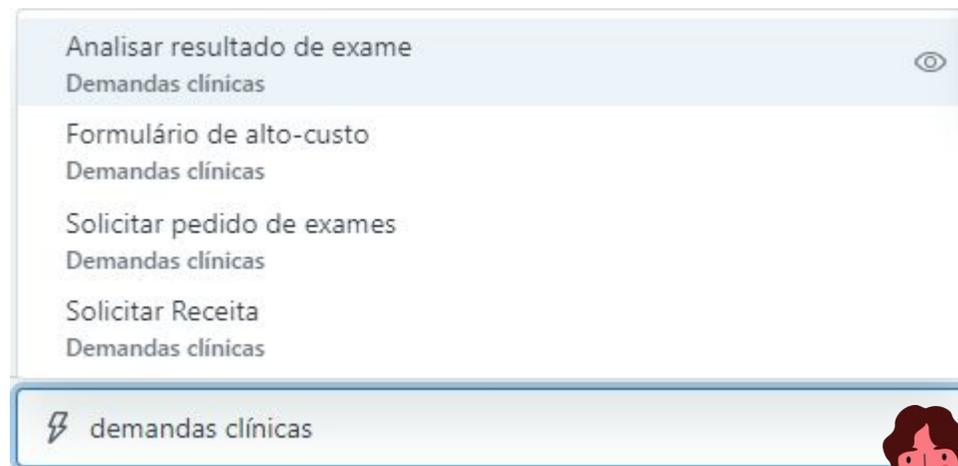
Para solicitar as demandas, devemos abrir um chamado selecionando o serviço requisitado pelo paciente, preenchendo todos os campos obrigatórios:

**Análise de resultado de exames, Formulários de Alto Custo, e Pedidos de Exames:**

- Realizar a abertura do chamado via Zendesk;
- Prazo de resolução: Cinco dias úteis;

**Receitas:**

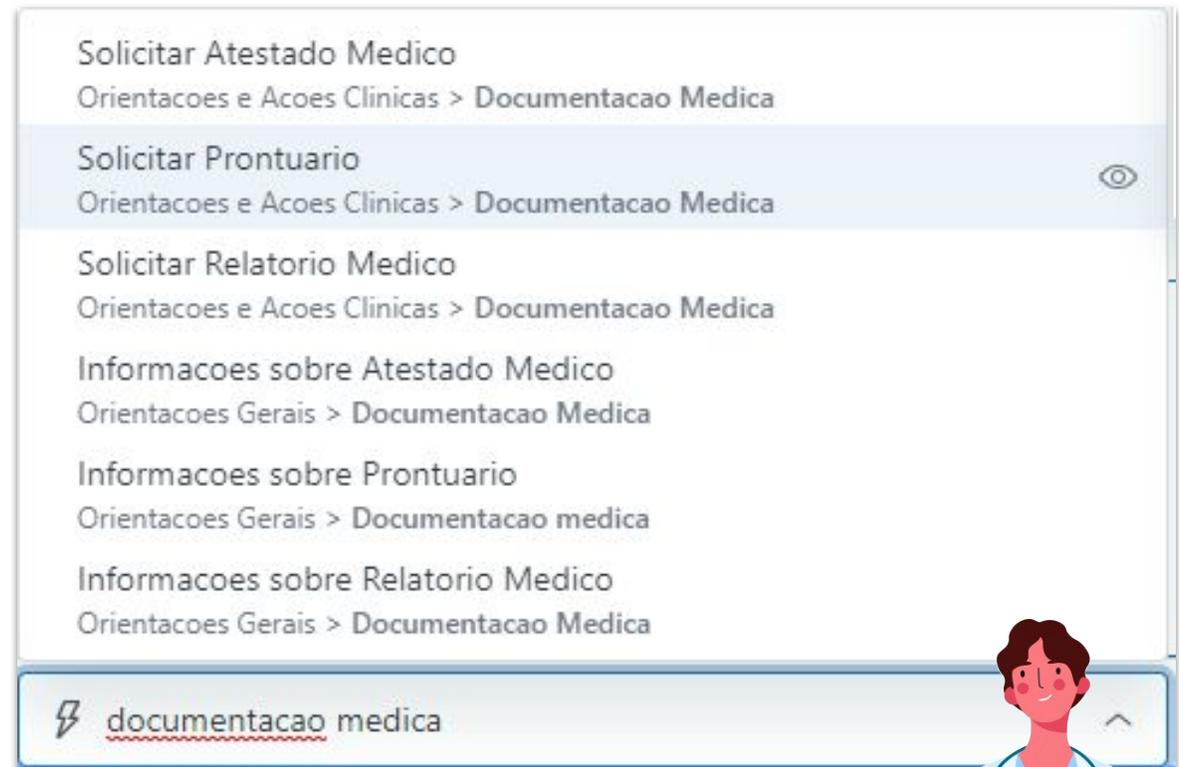
- Seguir o fluxo que consta no material [Solicitação de Serviços - Demandas Clínicas](#), no Confluence.
- Abrir o chamado somente em casos de receitas brancas, que possam ser enviadas via SMS.



**Atestados / Relatórios são solicitados através da macro solicitar atestado médico / solicitar relatório médico!**

Realizar a abertura do chamado via Zendesk;

- Prazo de resolução: Cinco dias úteis;



# Serviços oferecidos - HUB Paliativos

J

L

Conheça em detalhes os serviços oferecidos no HUB de Cuidados Paliativos!

### Aplicação de medicação em domicílio:

#### Paciente com selo de cuidados paliativos

- 1) Verificar se possuímos histórico de registro no Zendesk, por meio dos tickets;
- 2) Caso haja, dar a tratativa ao beneficiário conforme registro;
- 3) Fora do horário de funcionamento, o consultor de relacionamento acionará o supervisor de referência, para acionamento da equipe responsável pela administração domiciliar (assiste).

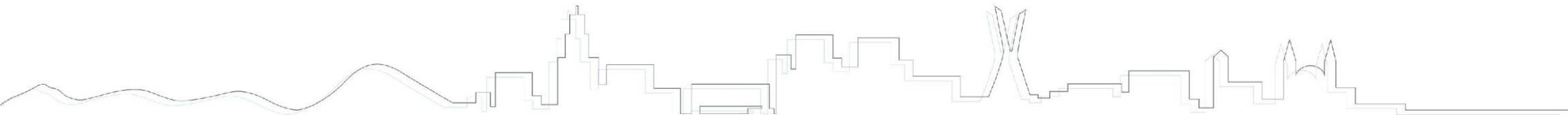
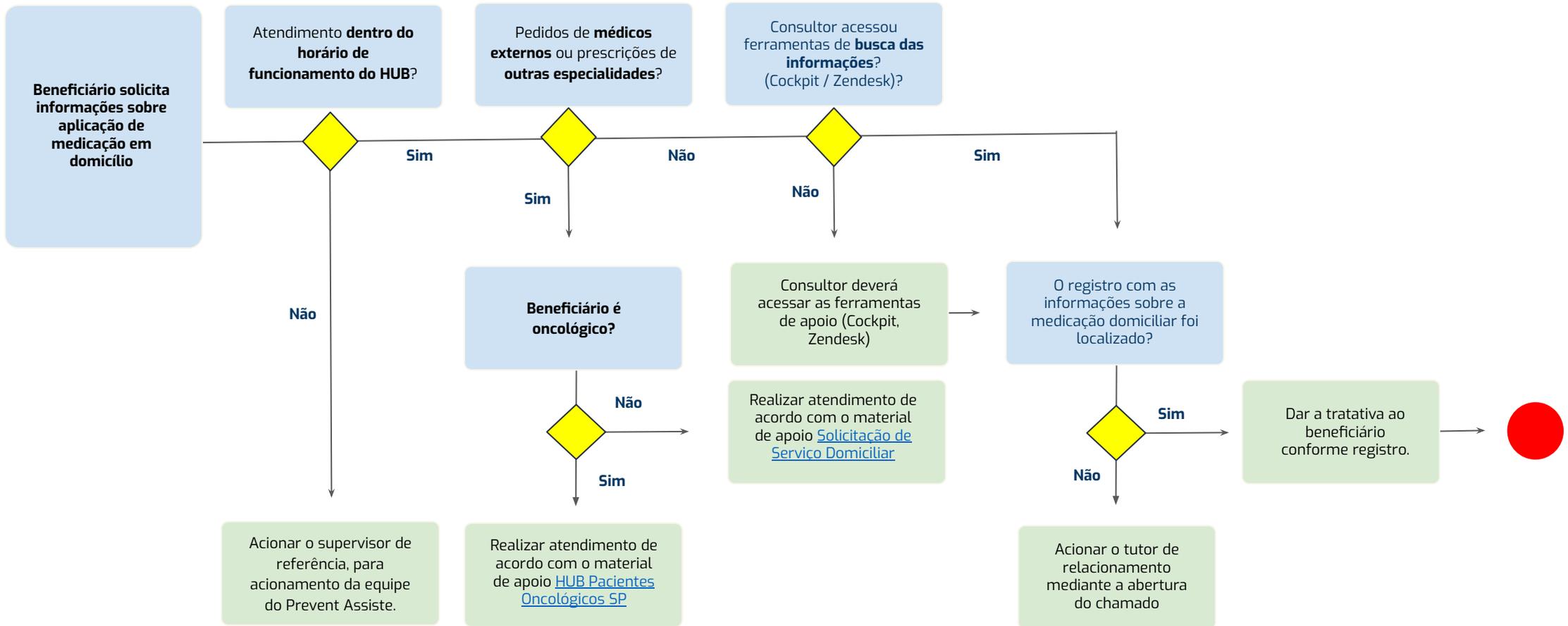
**Atenção:** No HUB de Cuidados Paliativos, não serão atendidos pedidos de médicos externos, ou prescrições de outras especialidades.

Nestes casos, seguir fluxo abaixo:

- Caso o beneficiário possua pedido externo, deverá ser realizada a análise de cobertura assistencial, independente do programa ou HUB em que o beneficiário esteja inserido;
- Se o beneficiário possui um pedido interno, a tratativa será dada pelo respectivo setor a qual o beneficiário pertence. (EX: pedido de oncologista, a tratativa será dada através do fluxo do HUB da Onco / se for assiste, tratativa será dada conforme fluxo do assiste).

**Observação:** medicações serão apenas realizadas por fluxo interno do monitoramento do cuidado paliativo





## Sinalização de falhas na implantação de medicações:

### DEMANDA NÍVEL 1 - CONSULTOR DE RELACIONAMENTO:

- Em casos de falha de implantação de medicações verificar presença de tratativas no sistema Zendesk após, o **consultor de relacionamento acionará o supervisor de referência, para acionamento da equipe responsável pela administração domiciliar (assiste).**

Solicitar ao requisitante que aguarde o retorno do prestador de serviço.

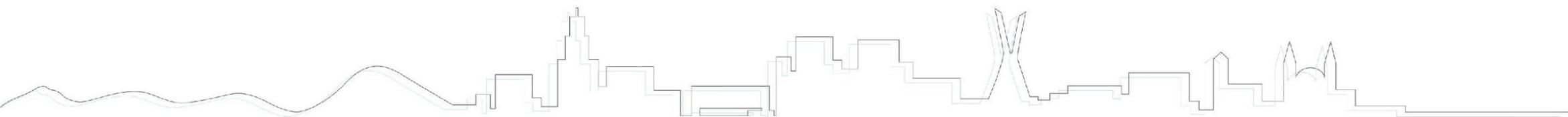
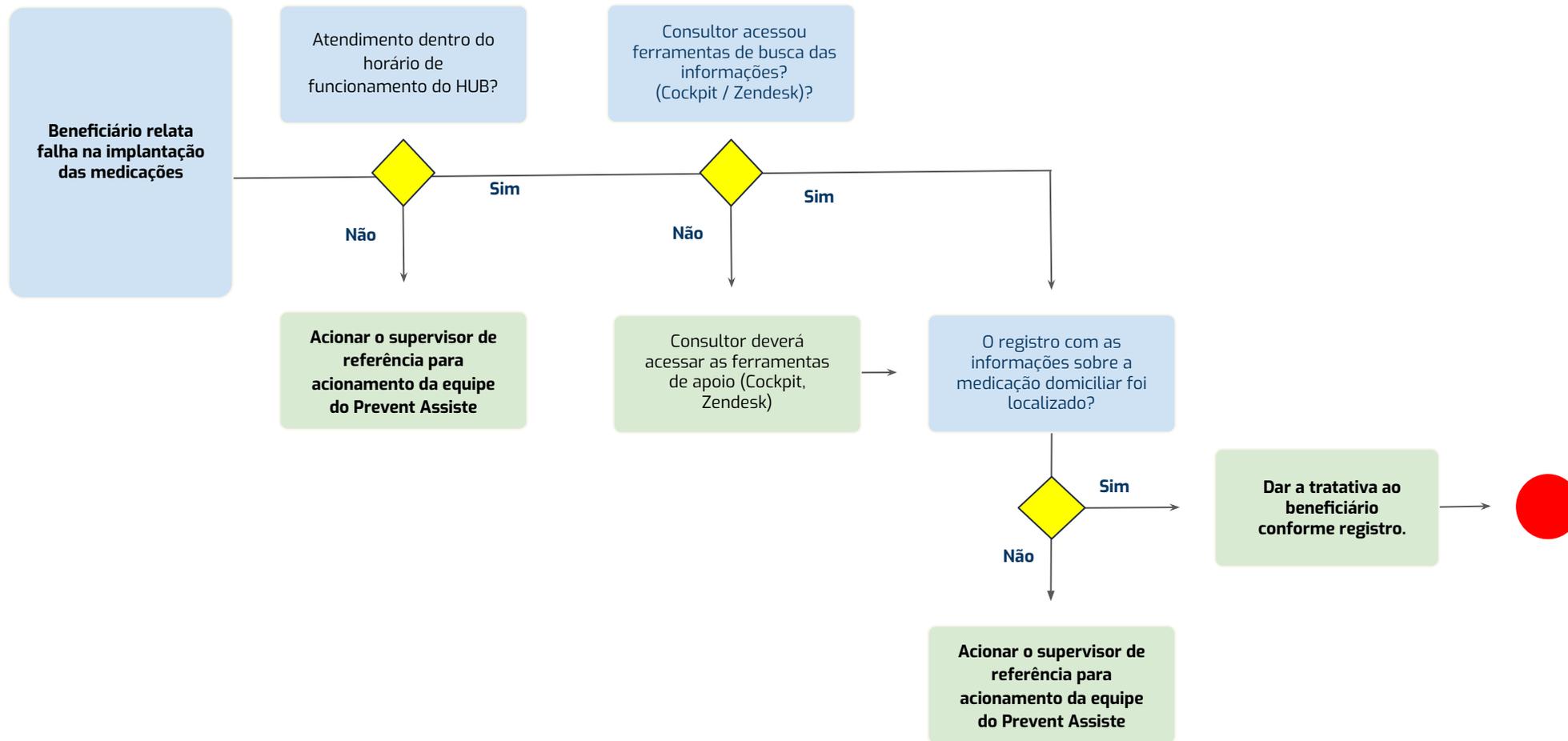
### DEMANDA NÍVEL 2 - ADMINISTRATIVO:

- Realiza levantamento junto equipe assistencial do monitoramento sobre tratativa, assim com Logística do assiste sobre a tratativa.

### DEMANDA NÍVEL 4 - MÉDICO: RENOVAR A RECEITA, SE PRECISO

- Avaliar a solicitação e efetuar a emissão de nova receita, quando preciso;
- Se necessário consulta médica para a renovação, prosseguir com o atendimento remoto ou agendamento de consulta presencial.





## Solicitação de atendimentos multidisciplinar (reabilitação/ fisioterapia/ psicologia/ fonoterapia):

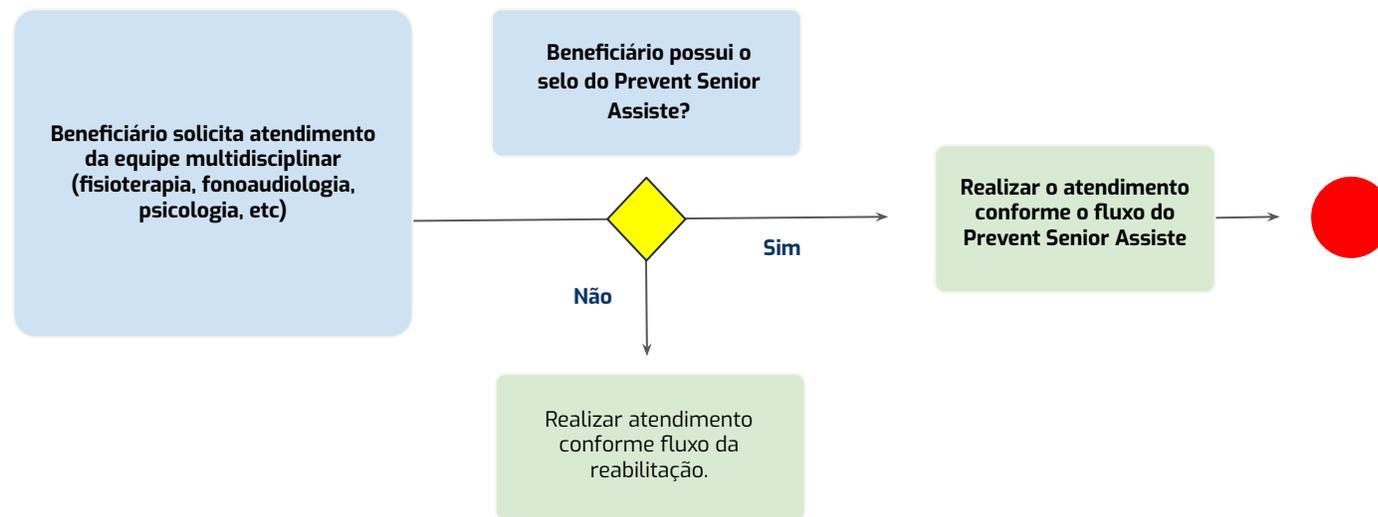
### **DEMANDA NÍVEL 1 - CONSULTOR DE RELACIONAMENTO**

Identificar a demanda:

Agendamento ou renovação de serviço.

- Paciente sem selo assiste, ou sem serviços assiste encaminhar ao centro de reabilitação seguir fluxo de agendamento conforme fluxo da reabilitação.
- Pacientes que relatam serviços Assiste em andamento no domicílio - encaminhar para N2 Assiste





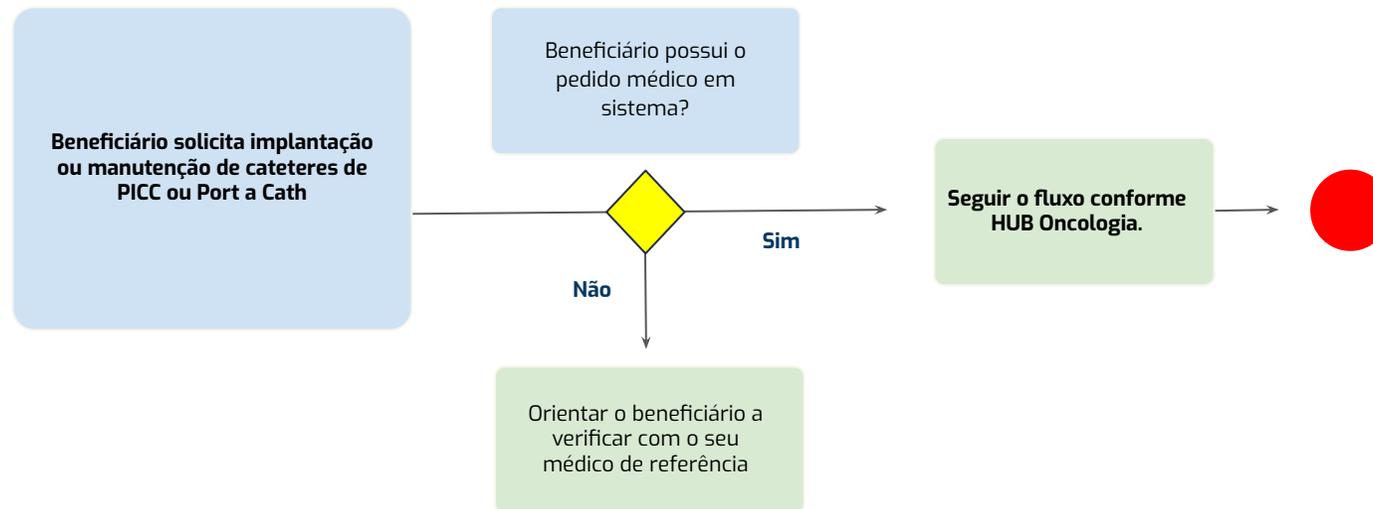
### Implantação e Manutenção de Cateter de PICC ou Port-A-Cath:

**Atenção:** Tratativa exclusiva para pacientes da oncologia.

#### **DEMANDA NÍVEL 1 - CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: IDENTIFICAR A DEMANDA**

- Verificar se o paciente em seguimento com a oncologia: acionar HUB da oncologia

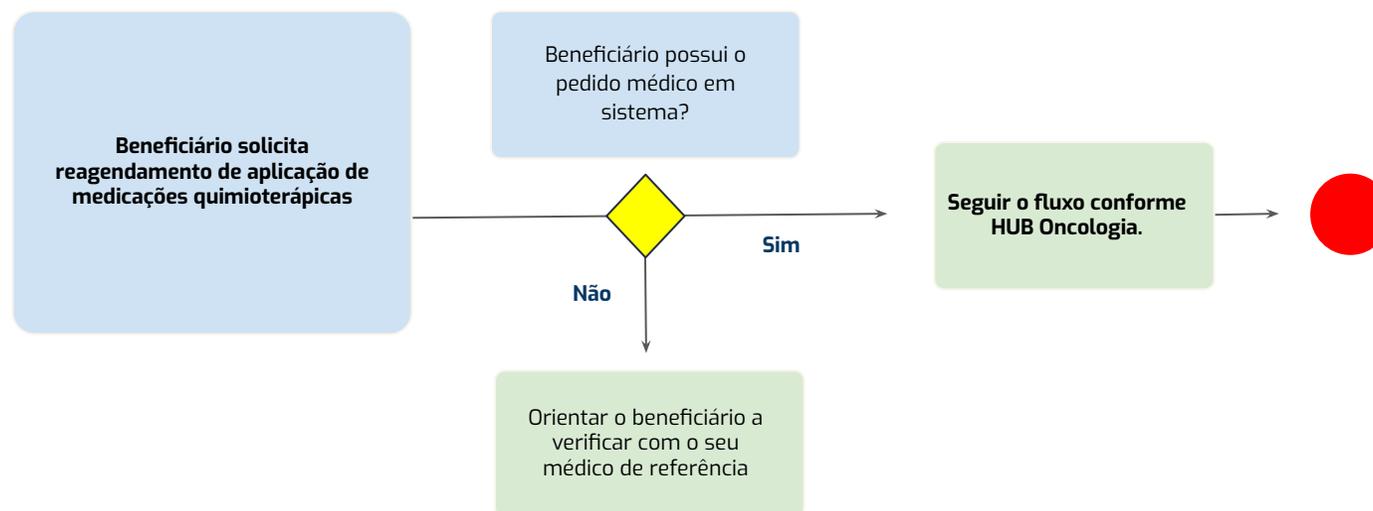




### Reagendamento de aplicação de Medicamentos Quimioterápicos

- **Atenção:** Tratativa exclusiva para pacientes da oncologia.
- **DEMANDA NÍVEL 1 - CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: IDENTIFICAR A DEMANDA**
- Verificar se o paciente em seguimento com a oncologia: acionar HUB da oncologia abertura de chamado





### Hemoterapia - Tipagem e transfusão:

#### **DEMANDA NÍVEL 1 - CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: IDENTIFICAR A DEMANDA**

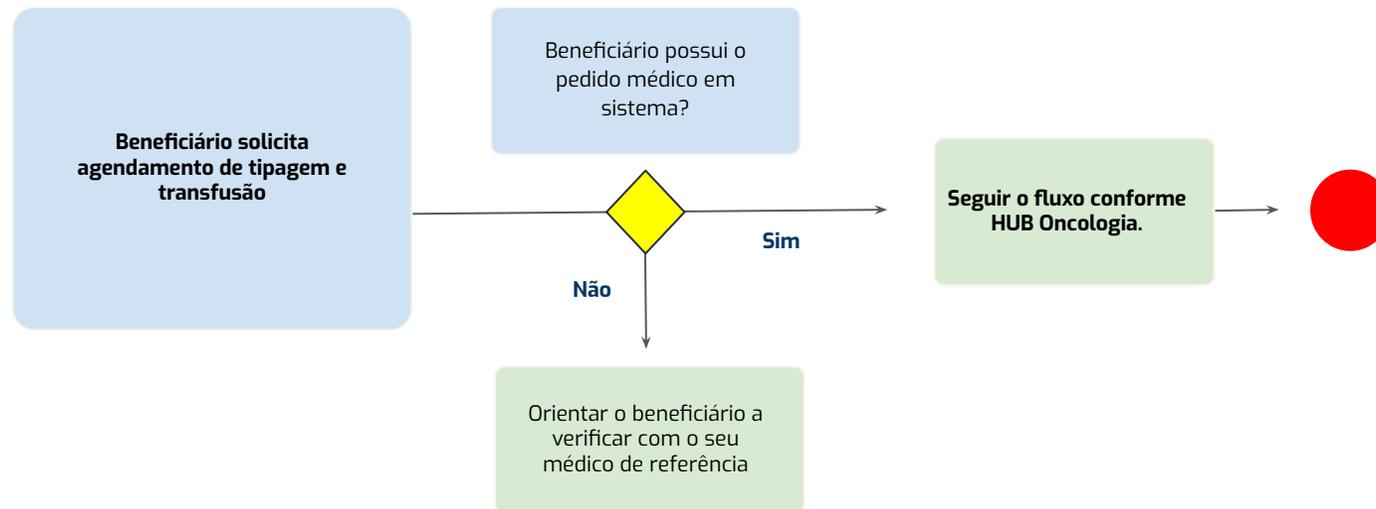
Recepciona demanda e direciona para N2 do HUB de Oncologia.

#### **DEMANDA NÍVEL 2 - CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: IDENTIFICAR A DEMANDA**

Para agendamento/solicitação de Tipagem Sanguínea para transfusão,

Seguir o fluxo praticado no HUB da Oncologia, ainda que o selo seja do HUB Cuidado Paliativo.





### Solicitação de serviços assiste:

**Atenção:** Tratativa exclusiva para pacientes do assiste.

#### **DEMANDA NÍVEL 1 - CONSULTOR DE RELACIONAMENTO: IDENTIFICAR A DEMANDA**

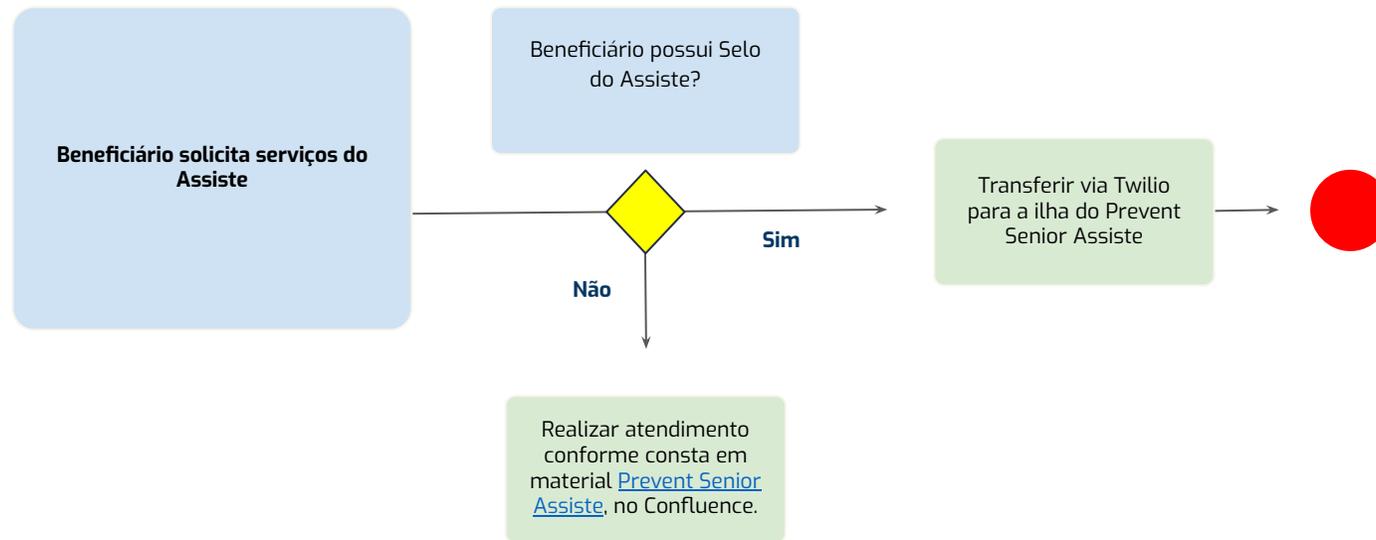
- Verificar se o paciente em seguimento com o assiste:  
Em caso de paciente com serviços assiste acionar setor do assiste.  
Em caso de paciente sem serviços assiste – encaminhar para N3 realizar triagem

#### **DEMANDA NÍVEL 3 – ENFERMAGEM: TRIAGEM DA DEMANDA**

Averiguar a solicitação e seguir conforme protocolo do assiste quando a demanda for pertinente.

Acionar nível 4 (médico) para demandas ordem médicas ex: prescrição de serviços (ausência de pedido)





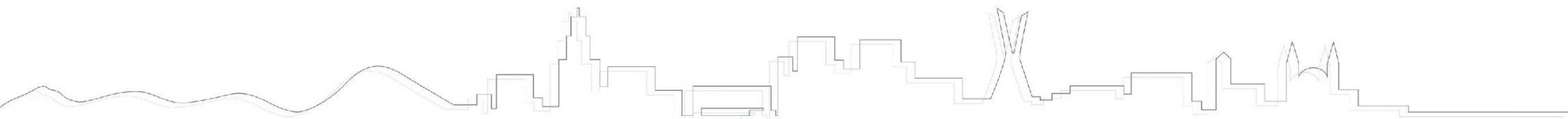
**Caso o familiar entre em contato para informar sobre o óbito do beneficiário, devemos:**

- **Acolher o familiar, prestando-lhe condolências pela perda.**
- **Avisar imediatamente a sua supervisão!**
- **Seguir o fluxo conforme consta no material [Solicitação de declaração de óbito para falecimento em domicílio.](#)**

# Quiz



<https://forms.gle/T7cpsmw9yD8s4wyU9>



**PREVENT  
SENIOR®**

Obrigado

“O ÚNICO LUGAR ONDE O SUCESSO VEM ANTES DO TRABALHO É NO DICIONÁRIO”

*Albert Einstein*

Elaboração:  
Equipe de treinamento - Central de atendimento

Última atualização: 12/09/2022;  
Todos os direitos reservados à Prevent Senior Private Operadora de Saúde Ltda.  
Sede Brasil - Avenida Brigadeiro Luís Antônio, 3521 - Jardim Paulista / São Paulo.