

Código de Conduta dos Profissionais no Zenklub

No Zenklub, comprometemo-nos com padrões excepcionais de conduta, refletidos em nossas Regras de Ouro. Essas diretrizes fundamentais são essenciais para assegurar a excelência no atendimento aos clientes e para estabelecer uma base sólida de confiança e profissionalismo.

O código de conduta que segue reforça os princípios de Identificação Segura, Documentação no Prontuário, Ética e Sigilo, delineando condutas mínimas e inegociáveis que todos os profissionais devem observar em suas interações na plataforma. Ao seguir essas regras, buscamos proporcionar uma experiência segura, ética e de qualidade aos nossos clientes, promovendo um ambiente de assistência em saúde mental que valoriza a integridade, a confiabilidade e o respeito.

1. Atendimento

1.1. Condições Técnicas:

- Garanta uma boa conexão de internet para estabilidade durante os atendimentos. Utilize equipamentos de qualidade, como webcam e fones de ouvido com microfone integrado. Para garantir uma boa conexão, siga as orientações descritas [aqui](#).

1.2. Meio de atendimento:

- Recomendamos fortemente que realize todos os atendimentos dentro da plataforma para, prezando pela segurança dos clientes e profissionais. Se, em caráter de exceção, a realização da sessão aconteça por outro meio, você deverá assumir qualquer responsabilidade decorrente dessa escolha e garantir que todas as medidas de segurança e sigilo sejam mantidas. Para mais informações, clique [aqui](#).

1.3. Ambiente Adequado:

- Prepare um ambiente livre de interrupções, sem a presença de terceiros e ruídos. Evite locais inadequados que denotem falta de profissionalismo. Aproveite as dicas compartilhadas [aqui](#) para preparar o seu ambiente.

1.4. Pontualidade:

- Entre na chamada com antecedência, demonstrando compromisso e confiança.

1.5. Identificação Segura do Paciente:

- Realize a identificação segura do paciente antes de iniciar o atendimento, confirmando que a pessoa que está diante da câmera para iniciar o atendimento é ela mesma. Exceções à regra cabem exclusivamente a casos de crianças e adolescentes quando a entrevista devolutiva é comum que seja realizada com os responsáveis legais. Todos os incidentes envolvendo identificação incorreta do paciente, seja por possível fraude, atendimento a homônimos, dentre outras possibilidades, devem ser reportados para o CoE (Centro de Excelência). Para realizar o procedimento adequado, siga os passos citados [aqui](#).

1.6. Explicação do Processo Terapêutico na 1ª Sessão:

- Antes de tudo, explique sobre a sua abordagem na primeira sessão. Na primeira experiência, é comum que o cliente não tenha conhecimento de como ocorrerá sua evolução. Esclareça que se trata de um processo gradual e compartilhe informações sobre a abordagem e técnicas que serão aplicadas.

1.7. Foco e Escuta Atenta:

- Evite distrações como o uso de celular ou abas desnecessárias. Ofereça uma escuta de qualidade, atenta e livre de julgamentos apoiada nos valores que embasam a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

2. Vínculo e Experiência

2.1. Experiência do Cliente:

- Priorize a experiência do cliente em qualquer situação desconfortável relacionada à plataforma, como avaliações ou questões financeiras. Em casos assim, entre em contato conosco através dos nossos canais de relacionamento antes de tratar diretamente com o cliente.

2.2 Quebra do vínculo:

- Caso sinta-se desrespeitado ou desconfortável com alguma situação ocorrida no ambiente terapêutico e não sinta-se confortável para alinhar expectativas diretamente com o paciente, reporte o ocorrido através dos nossos canais de relacionamento.

2.3. Sugestão de Serviços Alternativos:

- Em situações em que, por motivos justificáveis, o acompanhamento atual não puder ser continuado por você, recomenda-se a sugestão do acompanhamento de outros especialistas. O encaminhamento deve prezar pela continuidade do cuidado e seguir as diretrizes éticas do CFP. Às orientações do Conselho Federal de Psicologia estão disponíveis em: <https://site.cfp.org.br>.

3. Frequência de Atendimento

3.1. Definição da frequência de atendimento:

- A frequência de atendimento deve ser definida junto ao cliente após a avaliação inicial, considerando a demanda, gravidade do quadro clínico e plano terapêutico estabelecido. Em geral, recomendamos que as sessões sejam realizadas uma vez por semana se não houver criticidade.

4. Especificidades no Atendimento

4.1. Pacientes com Risco de Suicídio:

- A avaliação do risco de suicídio e o manejo adequado do paciente são fundamentais na prestação de assistência em saúde mental. Em casos de pacientes com risco de suicídio, é crucial realizar uma avaliação minuciosa do risco e agir rapidamente para prevenção, encaminhando o paciente à psiquiatria e à assistência presencial, além do envolvimento da rede de apoio em casos avaliados como necessário. Além disso, é essencial envolver a rede de apoio para oferecer suporte além do setting terapêutico. Para respaldo legal, as informações devem ser registradas no prontuário. Se necessário, consulte o CoE para suporte especializado.

4.2. Suspeita de Síndrome de Burnout:

- O Burnout é um diagnóstico ocupacional e, por isso, sua formalização possui implicações trabalhistas e legais. Recomendamos cautela ao abordar este tema, bem como ao elaborar qualquer tipo de documento, que pode gerar desdobramentos trabalhistas. Encaminhe casos suspeitos de Burnout para avaliação com um médico psiquiatra e/ou à saúde ocupacional da empresa, para melhor avaliação. Se necessário, consulte o CoE para suporte especializado.

4.3. Casos Críticos:

- Situações de crise relacionadas a transtornos mentais de maior complexidade (como transtornos psicóticos, transtornos de personalidade, bipolaridade, dentre outros), como também casos de abuso, trauma e violência doméstica, podem necessitar de um maior suporte junto ao paciente, podendo exigir um cuidado interdisciplinar, intervenção medicamentosa ou outras estratégias de cuidado. Recomendamos avaliação das especialidades necessárias envolvidas no tratamento, bem como a modalidade assistencial, para garantir que cenários mais graves estejam devidamente assistidos, de forma presencial e por equipe multidisciplinar, se necessário. Entre em contato caso precise de orientação e apoio especializado do CoE.

4.4. Dependência de Álcool e Outras Drogas:

- O tratamento da dependência química pode ser desafiador e as evidências nos trazem a indicação de um cuidado interdisciplinar e especializado. Atue com prudência e atenção na oferta do acompanhamento e, se necessário, consulte o CoE para suporte especializado.

4.5. Atendimento a crianças e adolescentes:

- Ao realizar atendimento a crianças ou adolescentes, é imprescindível obter autorização escrita do responsável legal antes do início do processo terapêutico. Para além disso, é necessário adotar uma abordagem sensível e adaptada às particularidades do atendimento a crianças e adolescentes, reconhecendo a importância de métodos que levem em consideração o desenvolvimento cognitivo e emocional dessa faixa etária.

4.6. Hiperutilização e Remarcações Constantes:

- Em caso de agendamentos e remarcações frequentes, sugerimos atenção e orientação junto a esses clientes como uma ação psicoeducativa no intuito de garantir uma melhor organização com relação ao processo terapêutico e o uso adequado da plataforma. Se necessário, consulte o CoE para suporte especializado.

4.7. Cancelamentos e Gestão de Agenda:

- A boa gestão da agenda é essencial para garantir a continuidade do cuidado e fortalecer o vínculo terapêutico. Reforçamos a importância de evitar cancelamentos e ausências sem aviso prévio (no-shows), priorizando sempre o reagendamento das sessões, sempre que necessário.
- O cancelamento deve ser um recurso de exceção, utilizado com responsabilidade. Cancelamentos frequentes podem comprometer o andamento do processo terapêutico e prejudicar a experiência do paciente.

- Em caso de imprevistos, orientamos que o profissional entre em contato com o paciente com antecedência, realizando o reagendamento e mantendo o alinhamento sobre os próximos passos do acompanhamento.
- Se o acompanhamento não puder ser iniciado ou continuado, é fundamental comunicar o paciente e, sempre que possível, encaminhá-lo para outro cuidado.
- Problemas técnicos que dificultem o acesso à sala virtual devem ser comunicados imediatamente ao suporte técnico para que a assistência seja prestada de forma ágil, evitando interrupções desnecessárias.

5. Registro das Sessões

5.1. Manutenção de Registros:

- Mantenha registros atualizados no prontuário eletrônico para documentação e referência futura. Recomendamos que as anotações sejam objetivas e tragam clareza dos pontos referentes à demanda trabalhada, intervenções realizadas, ferramentas técnicas utilizadas e evolução do paciente no processo.

5.2. Obrigatoriedade para Sessões Corporativas:

- Preencha obrigatoriamente os campos específicos do prontuário nas sessões realizadas.

5.3. Responsabilidade após Exportação:

- Após exportar um prontuário, o profissional é responsável por sua guarda e sigilo.

6. Comunicação e Atualização Profissional

6.1. Retorno aos Contatos:

- Garanta o retorno de todos os contatos realizados pela equipe do Zenklub quando solicitado. Mantenha uma comunicação profissional e respeitosa em todas as interações.

6.2. Atualização sobre a Plataforma:

- Mantenha-se informado sobre as regras e atualizações da plataforma por meio dos materiais disponibilizados e da Central de Atendimento acessível em 'Perguntas Frequentes' no ZenOffice.

6.3. Aprimoramento Profissional:

- Esteja sempre atualizado e busque o contínuo aprimoramento profissional. Acesse recursos educacionais e aproveite oportunidades de aprendizado para oferecer o melhor serviço aos clientes.

7. Vedação de Atividades e Responsabilidades

7.1. Atividades Vedadas:

- Não serão toleradas atividades que vão contra as orientações citadas aqui e os termos de uso da plataforma. Atividades que incluam práticas como assédio, manipulação de informações e uso inadequado da plataforma serão penalizadas de acordo com sua gravidade. A plataforma reserva-se o direito de aplicar medidas adequadas, que podem incluir suspensão e/ou cancelamento do acesso à Plataforma, além de medidas administrativas e/ou judiciais, conforme necessário.

7.2. Obrigações Gerais:

- Zele não apenas pela qualidade técnica, mas também pela ética em todos os seus serviços, alinhando-se aos termos estabelecidos nesta plataforma, bem como ao código de ética praticado por sua profissão.

Canais de relacionamento:

A equipe do CoE e a equipe responsável pela experiência e sucesso dos especialistas está à disposição para apoiar você. Conte conosco através dos canais abaixo.

Equipe responsável pelo suporte e experiência:

- Chat do ZenOffice
- profissionais@zenklub.com
- CoE | coe@zenklub.com