

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, 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. 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.

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 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 uma síndrome ocupacional e, por isso, seu diagnóstico possui implicações trabalhistas e legais. Encaminhe casos suspeitos de Burnout para avaliação com um médico psiquiatra. 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. 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.

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 em sessões corporativas.

5.3. Responsabilidade após Exportação:

- Após exportar um prontuário, o profissional é exclusivamente 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 | equipedesaude@zenklub.com