ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO PRONTO ATENDIMENTO (PA) DO IGO

Caro Paciente,

Sabemos que as visitas ao pronto atendimento (PA) são motivadas por sintomas desagradáveis e que não gostaríamos de estar vivenciando. Por isso, nossa equipe trabalha continuamente para tornar a sua experiência em nosso PA o mais confortável possível, dentro das limitações que a situação permite.

Sendo assim, compartilhamos com vocês algumas rotinas de funcionamento do PA, para que haja um melhor entendimento desde o seu *check-in* até o seu *check-out*.

Lembramos que o IGO trabalha continuamente para melhorar os seus processos, os quais são constantemente monitorados e revisados, bem como a clínica está sempre aberta a sugestões. Junto ao elevador, você encontra o QR Code através do qual você pode fazer a sua avaliação e também dar sugestões para melhorias em situações que possamos não ter identificado ainda. **O seu *feedback* é muito importante!**

Atenciosamente,

Equipe IGO

DO INGRESSO E DAS FILAS DE ATENDIMENTO

- O IGO dispõe atualmente de 3 salas para atendimento, sendo 2 de funcionamento durante todo o período e uma para reforço (durante os horários de pico de movimento).

- Pelos motivos que apresentaremos a seguir, se faz necessário organizar o atendimento entre as salas **dividindo os atendimentos de acordo com os convênios**. Assim, o fluxo ocorre da seguinte forma:

  - 1 sala fixa para atendimento por médico cooperado da Unimed,
  - **1 sala fixa para atendimento dos demais convênios e particulares,**
  - 1 sala de reforço para os horários de maior movimento.

- Desde já, gostaríamos de deixar claro que não existe nenhum tipo de preferência por um ou outro convênio. Acontece que cada convênio trabalha com processos de credenciamento e de autorizações muito diferentes entre si. Por este motivo, que está alheio ao nosso controle, **infelizmente não conseguimos formar uma fila única**.

- Assim, buscamos manter o tempo de espera o mais equilibrado possível entre as salas. O IGO monitora mensalmente o volume médio de atendimentos para cada convênio e, com base nesta informação, o fluxo de convênios e salas foi organizado conforme acima.

- Quando você chegar para o atendimento no PA do IGO, o seu ingresso na fila de atendimento ocorrerá após a autorização do convênio. Trabalhamos com mais de 30 convênios, cada um com suas rotinas e processos. Sendo assim, alguns serão mais rápidos e outros mais demorados.

- Assim, você será alocado para uma das salas de atendimento no seu ingresso.

- Como sabemos, a demanda do PA é muito variável (e em muitos momentos imprevisível), pois não há agendamento de horário. Sendo assim, às vezes poderá ocorrer, temporariamente, um desbalanço no tempo de espera entre as salas.

- Não há a possibilidade de fazer trocas de sala de atendimento a todo momento, pois isso não é permitido pelo sistema da maioria dos convênios (a consulta já foi autorizada para determinado médico). Assim, poderá ocorrer uma espera maior em uma sala do que na outra. Nós trabalhamos ao máximo para evitar isto, porém, **em alguns momentos**, ocorrerá.

DO TEMPO DE ESPERA

- Pelos motivos expostos no item acima, compreendemos que o tempo de espera no PA pode ser variável.

- Assim, criamos uma ferramenta em nosso site que atualiza em tempo real os atendimentos. Você pode acompanhar sempre que precisar, basta acessar o www.igors.com.br.

- No entanto, se ocorrer um súbito aumento da demanda, este tempo de espera pode aumentar entre você sair de casa e chegar no IGO. **Não temos como dar previsão exata do tempo de espera,** mas a ferramenta é bastante útil. Consulte nosso site sempre que possível!

- Existem horários de pico de movimento e o IGO constantemente monitora, para designar plantonistas de reforço e, consequentemente, diminuir o tempo de espera. Reiteramos que esta avaliação é feita de acordo com as médias de atendimentos em determinados horários, pois a demanda do PA é imprevisível. Algumas vezes, poderá ocorrer um maior tempo de espera mesmo fora dos horários identificados como sendo de pico.

DA NATUREZA DO ATENDIMENTO DO PA

- O atendimento busca resolver sintomas **agudos**: dor, febre, obstrução nasal, secreção nasal, secreção nos ouvidos, perda de audição → todos de início recente (agudos) e que estejam causando desconforto que necessitem avaliação imediata.

- Para todos os sintomas **crônicos**, nós **não** recomendamos consultas no PA. Isso porque você poderá enfrentar alguma espera e também não terá vinculação com o seu médico.

- Para estes sintomas crônicos, nós recomendamos os horários eletivos/agendados. No horário agendado, você poderá escolher e se vincular sempre ao mesmo médico (o que não acontece no PA) e manter seguimento para o seu correto diagnóstico e tratamento. Você sabia que você pode agendar a sua consulta inclusive pelo site? E conforme a subárea dentro da otorrinolaringologia? Entre no nosso site e conheça um pouco mais! www.igors.com.br

DO ESTACIONAMENTO

- O IGO não é o proprietário do estacionamento do prédio. Sendo assim, não temos nenhum gerenciamento sobre ele.

- Para informações sobre o estacionamento, pagamento, tempo de isenção, entre outros, por favor dirija-se ao guichê no 1º andar.

DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO DO PA

- 2ª a 6ª feira: das 8h00 às 18h00.

- Sábados: o PA está fechado. No entanto, muitas vezes dispomos de consultas de encaixe para o sábado das 8h00 às 12h00. Sugerimos sempre que houver necessidade, entrar em contato com a nossa recepção neste turno!

DOS CONVÊNIOS ATENDIDOS

- A lista completa dos convênios atendidos encontra-se em nosso site. São mais de 30 convênios. No www.igors.com.br você poderá verificar todos!