



MANUAL DE NORMAS, ROTINAS E PROCEDIMENTOS

2^a
Edição



**MANUAL DE NORMAS,
ROTINAS E PROCEDIMENTOS**

1	APRESENTAÇÃO	4
1.1	Quem Somos:.....	4
1.2	A história da AFR.....	6
1.3	NOSSOS PRINCÍPIOS - Missão, Visão e Valor.	7
1.4	Estrutura Organizacional	10
2	NORMAS E PROCEDIMENTOS INTERNOS	11
2.1	Horário de Trabalho	11
2.2	Descanso Remunerado.....	13
2.3	Triênio	14
2.4	Uso de Uniforme e Identificação	14
2.5	Abono	16
2.6	Gozo de Férias.....	19
2.7	Requisição de Material.....	21
2.8	Requisição de Fotocópias	21
2.9	Núcleo de Estudos e Pesquisa (NEP) Coordenação de Aprimoramento Profissional (CAP).....	22
2.10	Reunião de Equipe	27
2.11	Rotina de Atendimento a Clientes, Abertura e Controle de Prontuários:	29
2.12	Procedimento na Divisão de Tratamento N.I. (Neurologia Infantil).....	35
2.13	Formas de Iniciar o Tratamento e/ou Consulta Médica:	37
2.14	Determinações Gerais	43
3	ANEXOS.....	49
3.1	Anexo A – Estrutura Organizacional	49
3.2	Anexo B - Modelo de Informativo de Normas e Procedimentos para Clientes	52

1 APRESENTAÇÃO



Olá. Seja bem vindo (a) à Associação Fluminense de Reabilitação!

Esta Cartilha foi feita para integrar você ao nosso ambiente de trabalho. Este documento deve ser lido atentamente e servirá para apresentar a Instituição, fornecer orientações para o seu comportamento e relacionamento interpessoal e para futuras consultas.

É obrigação de todos estarmos cientes das responsabilidades e cumprirmos as regras aqui estabelecidas. Com essas iniciativas, a AFR não pretende censurar suas atitudes, mas manter uma ordem e enriquecer a nossa convivência.

O conteúdo desta cartilha permite, principalmente, que você avalie de que forma deve agir diante de grande parte das situações do seu dia a dia. Contudo, não temos como prever algumas outras situações que venham a ocorrer. Se eventualmente houver dúvidas sobre qual conduta é mais correta adotar, procure ajuda da Chefia, Coordenação e/ou Administração.

Temos o compromisso de manter uma postura Ética, íntegra e transparente no nosso relacionamento. Por isso, contamos com você para, juntos, formarmos uma parceria de sucesso.

A leitura deste material é fundamental para que você conheça o seu papel profissional dentro da Instituição. Faça-o com prazer!

1.1 Quem Somos:



A AFR, fundada em 25 de junho de 1958 é uma instituição privada e filantrópica da área da saúde. A Lei federal 12.101, do ano de 2009, estabelece os parâmetros para as instituições filantrópicas. Uma das características destas organizações é o fato do

lucro alcançado ser revertido em benefício da própria instituição. Além disso, o compromisso com a Responsabilidade Social deve estar presente na identidade da empresa filantrópica. A AFR reafirma o seu compromisso com a filantropia em uma de suas missões: “Prestar tratamento multidisciplinar de Reabilitação à Pessoa com Deficiência, objetivando alcançar sua recuperação, com o melhor desempenho físico, mental, social, vocacional e econômico, permitindo a sua integração social e exercício pleno da cidadania” e na relação com a comunidade atendida. Mais de 50% dos serviços prestados são destinados a Clientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

De acordo com o Art. 1º da Constituição do Estatuto da Associação Fluminense de Reabilitação, a Associação Fluminense de Reabilitação - AFR, fundada em 25 de junho de 1958, é uma sociedade civil, de finalidade filantrópica, e duração indeterminada. Tem sede e foro na cidade de Niterói – RJ.

A Associação Fluminense de Reabilitação é registrada no Conselho Nacional de Serviço Social – Processo nº 133.760/59, de 04/11/59 e reconhecida de Utilidade Pública nas três esferas:

- Federal – Parágrafo 2º item I - Decreto de 03/01/92
- Estadual – Lei: 4313, de 01/06/60
- Municipal (Niterói/RJ) – Lei: 2.270, de 03/08/62

Não é admitido em seu seio discussões ou disputas de caráter político, religioso ou doutrinário, nem discriminação de raça, sexo, cor.

A AFR tem as seguintes finalidades:

- Promover a reabilitação de Pessoas com Deficiência através de prestação de assistência médica, educacional, psicológica, profissional ou outro tipo de assistência utilizando outros meios adequados;
- Contribuir para formar, reciclar, especializar e aperfeiçoar profissionais da área de Reabilitação.

- Colaborar no planejamento e na execução de pesquisas científicas com vistas ao aperfeiçoamento das ações técnico-científicas da própria Instituição e da área da Medicina Física e Reabilitação.
- Criar e incentivar a formação de novos centros de reabilitação, e cursos de formação profissional;
- Promover a divulgação e o intercâmbio de conhecimento inter e intraentidades não governamentais e/ou públicas nacionais e internacionais;
- Executar programas relacionados com reabilitação, nos campos médico, hospitalar, industrial e outros, bem como de bem estar social, sendo os recursos financeiros provenientes, aplicados em atividades assistenciais não remuneradas e/ou patrocinadas.

1.2 A história da AFR



Inclusão Social, Reabilitação, Responsabilidade Social, Esperança, Superação, Comprometimento Educacional. Esses são alguns dos atributos e ações desenvolvidas pela ASSOCIAÇÃO FLUMINENSE DE REABILITAÇÃO – AFR, desde 25 de junho de 1958. A AFR é uma instituição filantrópica reconhecida de utilidade pública, que atua na melhoria da qualidade de vida de crianças, adolescentes e adultos com necessidades específicas.

Atualmente, a AFR conta com 230 funcionários e 200 estagiários, 1.700 Clientes em tratamento, dos quais 400 são crianças com comprometimento neurológico, gerando uma média de 25 mil atendimentos mensais.

A AFR é um Centro de Reabilitação pioneiro no Brasil na aplicação de técnicas Multi e Interdisciplinares de Terapias de Reabilitação e Medicina Física. É uma Instituição que, desde sua fundação, empreende e dedica esforços por mais espaço, por mais recursos, por mais qualidade, pelo novo.

Buscar o novo é algo que faz parte do DNA da AFR. Grandes ideais, como aqueles que fundaram nossa organização filantrópica há mais de 55 anos, são

frutos não só do estudo, criatividade e originalidade, mas também de muito trabalho, de paixão, de espírito de servir e ajudar e, sobretudo, de não ter medo de experimentar o inusitado e os caminhos ainda não percorridos.

A AFR foi criada no auge do surto brasileiro de poliomielite. Hoje é um Centro de Referência em Reabilitação, para atendimentos de Clientes com média e alta complexidade, assim como no fornecimento de Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção, através de sua moderna Oficina Ortopédica. Tanto no campo do tratamento como no de fornecimento de equipamentos, somos reconhecidos como referência pelo Ministério da Saúde.

Qualificados terapeutas dispõem de inúmeros recursos eficazes e atualizados para apoiar seu trabalho no processo de Reabilitação. Desde o primeiro contato com o Cliente, os profissionais oferecem um sistema diferenciado, personalizado e altamente preciso de avaliação.

Nos últimos anos, a AFR vem desbravando novas fronteiras em diagnósticos de Reabilitação, ao mesmo tempo em que forma novas alianças para o futuro. É um dos mais importantes Centros de Reabilitação do país dedicado a programas de atendimento que, além de tudo, são orientados para o total envolvimento familiar.

1.3 NOSSOS PRINCÍPIOS - Missão, Visão e Valor.

MISSÃO



Oferecer tratamento multidisciplinar de Reabilitação à Pessoa com Deficiência, objetivando alcançar sua recuperação, com o melhor desempenho físico, mental, social, vocacional, econômico, permitindo a sua integração social e exercício de plena cidadania, participando decisivamente na formação e capacitação de estudantes e profissionais das mais diversas áreas da Reabilitação, atuando inclusive nas áreas de pesquisa e desenvolvimento.

VISÃO



Ser reconhecida nacional e internacionalmente pela qualidade dos serviços prestados, com uma referência de métodos e técnicas, tecnologias e formação de profissionais de reabilitação física. Ser uma das melhores organizações filantrópicas, científicas e educacionais sempre implementando novas abordagens que visem à constante melhoria da qualidade de vida de nossos clientes.

VALOR



CONFIANÇA NAS PESSOAS e na sua vontade de progredir e crescer junto com a AFR;

INVESTIR na pesquisa de novas tecnologias e novos métodos terapêuticos de Reabilitação;

VOCAÇÃO para a pesquisa, o ensino, a formação de futuros profissionais e a reciclagem dos profissionais de Reabilitação;

TRABALHAR com tecnologia, competência e confiança para a reabilitação da vida;

ENVOLVER a Comunidade Empresarial na contribuição com a filantropia;

ATUAR sempre com a confiança como o ingrediente vital nos programas de recuperação;

TRAZER dentro de si a firme convicção de que a maior parte da função física perdida pelo Cliente pode ser reabilitada;

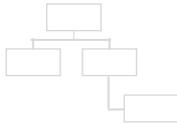
ENVOLVER precocemente os familiares com o tratamento, entendendo que a família contribui decisivamente para assegurar uma transição tranquila nas delicadas fases iniciais do tratamento, proporcionando a segurança e a

motivação necessárias aos bons resultados terapêuticos em seus entes queridos;

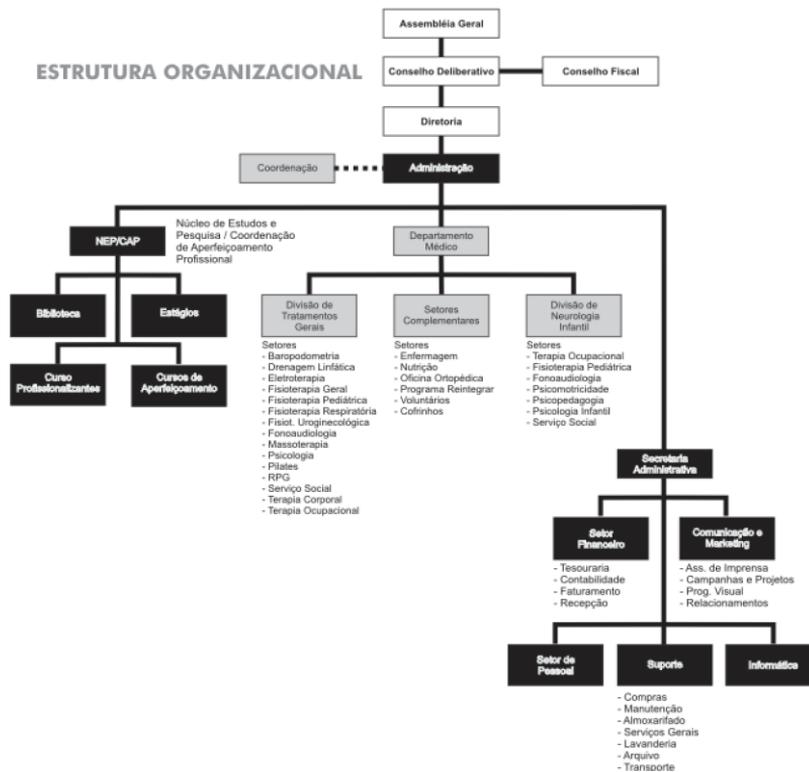
FOCAR na realidade de que Clientes de qualquer idade têm o objetivo comum de recuperar as funções e habilidades perdidas, e a vida independente o mais completa e rapidamente possível;

FAZER SEMPRE A DIFERENÇA.

1.4 Estrutura Organizacional



Associação Fluminense de Reabilitação tem em sua estrutura, o Conselho Deliberativo, como órgão máximo, a Diretoria do Centro de Reabilitação, responsável pelo seu funcionamento, e o Conselho Fiscal, órgão de Assessoria da Diretoria.



Vide Anexo A – Estrutura Organizacional

2 NORMAS E PROCEDIMENTOS INTERNOS

RECOMENDAMOS AOS SENHORES FUNCIONÁRIOS, O CUMPRIMENTO DAS NORMAS DE PROCEDIMENTO VIGENTES, TRANSCRITAS ABAIXO:

2.1 Horário de Trabalho



O Registro do ponto deverá ser feito antes do início e após o término de cada expediente, respeitando o limite citado no item abaixo;

A marcação do ponto não deverá ocorrer antes ou depois de 30 (trinta) minutos de cada expediente, salvo em caso de Hora Extra autorizada;

As Horas Extras só serão computadas e pagas caso sejam autorizadas com antecedência pela Administração ou Coordenação, através do Formulário de Comunicação Interna (C.I.);

A marcação do ponto no retorno do almoço deverá obedecer a um intervalo mínimo de 45 minutos, para os que possuem intervalo de 60 minutos e 1:15 h para os que possuem intervalo de 1:30 h para o almoço;

A ausência do registro do ponto na entrada ou na saída do expediente poderá implicar na não computação do período de trabalho;

É importante respeitar o horário de trabalho e estar em seu Setor antes do início do expediente para iniciar os atendimentos, mesmo que não tenha Cliente marcado para aquele horário.

O Empregado não deve se ausentar antes do término do expediente, sem prévia solicitação e consequente autorização da Chefia Imediata através do Formulário de Comunicação Interna (C.I.);

Havendo necessidade de serviço externo ou saída durante o expediente, o Empregado deverá registrar o ponto na saída e no retorno;

A marcação do ponto de outro funcionário constitui-se falta grave, passível de suspensão e dispensa por Justa Causa;

Os Empregados que almoçam e/ou tomam banho nas dependências da AFR, deverão fazê-lo fora de seu horário de expediente;

A AFR dispõe de um Refeitório para seus funcionários, onde devem ser feitas toda e qualquer refeição. Também há uma cantina localizada próxima a rampa. Aproveite esses dois ambientes e evite se alimentar fora deles.

As faltas ao trabalho poderão ser abonadas mediante a apresentação de atestados médicos, no dia do seu regresso, impreterivelmente. Salvo determinação legal, não serão aceitos após este prazo;

O Departamento Médico só poderá fornecer atestado que libere o empregado por 01 (um) dia. O médico da Instituição tem o poder de te liberar apenas daquele dia, caso os sintomas que te levaram a ser dispensado persistam, procure uma unidade de atendimento para que o médico da Rede avalie a necessidade de uma nova dispensa.

As faltas ao serviço, que não se derem por motivo de doenças comprovadas por meio de Atestado Médico, ou outros motivos previstos em lei e acordos coletivos, serão descontadas;

Sendo a falta inevitável, não deixe de entrar em contato com sua Chefia Imediata ou com o Setor de Pessoal. Tomando esse cuidado, os possíveis problemas que surgirem poderão ser contornados mais facilmente e o trabalho redistribuído.

As dispensas sempre devem ser autorizadas pela Coordenação e/ou Administração ou Departamento Médico, com parecer das Chefias Imediatas;

Entendendo que imprevistos acontecem, desconsideraremos os 04 (quatro) primeiros atrasos de cada mês, desde que sejam inferiores a 15 (quinze) minutos. A partir do 5º (quinto) atraso os descontos serão devidamente efetuados.

Mediante justificativa, excepcionalmente no caso de 1 (um) único atraso superior a 15 (quinze) minutos, poderá, à critério da Administração, ser liberado do desconto;

Salvo em situações de emergência, a AFR não autoriza que seus Empregados realizem qualquer tipo de tratamento/atendimento nos Setores durante seu expediente.

A Administração e a Coordenação estão disposta a conversar sobre casos e problemas individuais e tomará atitudes que auxiliem o bem estar dos Empregados. Caso esteja necessitando de algum procedimento oferecido pela AFR, converse com seu Chefe Imediato para que juntos possam avaliar as melhores condições para o seu tratamento.

Para evitar qualquer tipo de contratempo, nos Setores onde trabalham dois ou mais profissionais, os mesmos não deverão se ausentar simultaneamente, salvo para Reuniões e/ou solicitação da Administração/Coordenação ou para atividades pertinentes ao trabalho.

Faz parte da rotina do Setor de Pessoal a análise da folha de frequência de todos os funcionários e o fechamento da Folha de Pagamento. Incorpore também à sua rotina que, entre o 1º e o 5º dia útil de cada mês, você deve comparecer ao Setor para pegar seu Contracheque e assinar sua Folha de Frequência.

2.2 Descanso Remunerado



Não tendo uma justificativa aceitável, conforme explicação em itens anteriores, as faltas ao trabalho que se derem antes e/ou depois de finais de semana e/ou feriados resultarão em desconto pela falta do dia e desconto do Descanso

Remunerado.

O Empregado que apresentar mais de 25% (vinte e cinco por cento) de atrasos no mês perderá, pelo menos, 1 (um) Descanso Remunerado e o direito ao Abono;

O desconto do Descanso Remunerado será progressivo no caso de ter havido desconto no mês anterior.

A constância dos descontos do Descanso Remunerado, por atrasos e faltas, acarretará advertência por escrito e sanções progressivas.

Vale Observar que o desconto por atrasos e/ou faltas não é interessante para nenhuma das partes. Qualquer que seja seu setor, lembre-se que o seu atraso ou falta traz prejuízos para todos, principalmente para o Cliente;

2.3 Triênio



No mês seguinte ao que o funcionário completar períodos de 3 (três) anos, serão adicionados 3% (três por cento) calculados sobre o Salário Base.

2.4 Uso de Uniforme e Identificação



A imagem do Empregado reflete a imagem da Instituição e vice-versa. É fundamental que você se preserve, usando roupas adequadas ao seu ambiente de trabalho ou o uniforme, se for o caso. O cuidado com sua aparência e higiene pessoal também são imprescindíveis.

O uniforme é também uma forma de comunicação da empresa. O uniforme transformou-se em um cartão de visitas e, para muitos clientes, sinônimo de confiança e credibilidade. Utilize-o de maneira correta.

Procure manter em harmonia cada item. Durante os atendimentos, brincos, colares e sapatos devem seguir a mesma linha de discricção e elegância.

Acredite, nesses casos, **MENOS É MAIS**.

Evite descaracterizar o uniforme mesmo nos horários de intervalo para refeições.

Lembre-se: Uma boa postura corporal ajuda a compor o uniforme e a passar ainda mais credibilidade e confiança.

O funcionário que faz uso do uniforme e opta por utiliza-lo somente nas dependências da Instituição, deverá fazer a troca do vestuário de forma que esteja pronto para iniciar sua rotina de trabalho no horário previamente estabelecido.

Os Terapeutas, Auxiliares, Bolsistas e Estagiários, também devem seguir um padrão de vestimenta. Devem usar jaleco branco, calça branca, azul ou preta e sapatos branco ou preto;

Durante as sessões de tratamento, anéis, brincos de algola ou ponteagudos, colares e outros acessórios não deverão ser utilizados por questão de segurança para você e para o cliente.

É permitido o uso de camisas com a Logomarca oficial de AFR, desde que confeccionada em padrão aprovado pela Administração.

É permitida às funcionárias e estagiárias, a utilização de bermudões largos e saia/calça como parte do uniforme;

Para evitarmos qualquer tipo de constrangimento, entendemos que é válida a proibição da utilização de saias ou bermudas curtas, mini-blusas ou “tomara que caia”.

A identificação de todos os funcionários deverá ser feita por meio de Crachá de Identificação, fornecido pelo Setor de Pessoal. O mesmo deverá ser utilizado na altura do peito, de modo a facilitar sua visualização;

Em caso de perda, o funcionário deverá arcar com o custo do novo crachá;

2.5 Abono



A AFR adotou a política do Abono como uma forma de reconhecimento ao funcionário que se manteve assíduo e que não apresentou constantes atrasos em um determinado período. Nos itens abaixo estão relacionados pontos explicativos para esclarecer dúvidas sobre o assunto.

A análise da frequência é feita sobre o período de 02 (dois) meses sequenciais.

- Janeiro e Fevereiro;
- Março e Abril;
- Maio e Junho;
- Julho e Agosto;
- Setembro e Outubro;
- Novembro e Dezembro.

Ganha o direito a 01 (um) Abono o funcionário com carga horária mínima de 20 horas semanais, que não apresentar faltas nem mais de 01 (um) atraso acima de 15 minutos que não tenha sido abonado mediante justificativa plausível.

Para os funcionários que trabalham em turno Integral existe a possibilidade de dividir o Abono. Ou seja, o funcionário pode optar por utilizar o Abono apenas no período da manhã, ou apenas no período da tarde. Chamamos então de $\frac{1}{2}$ (meio) Abono.

O limite máximo de Abonos que um funcionário pode conquistar é 10 (dez). A partir do 10º Abono, mesmo que não haja faltas e/ou atrasos, o funcionário não terá direito a conquista de mais Abonos.

Ausências relacionadas aos motivos citados abaixo são isentas de descontos por falta, mas não garantem a conquista ao direito do Abono:

- Licença Médica;
- Casamento;
- Óbito de parente próximo;
- Licença Maternidade;
- Licença Paternidade;
- Liberação para Curso/Evento através do NEP/CAP;
- Entre outros.

Como explicado anteriormente, independente de sua ausência ao trabalho ser justificada, acarretará na não conquista ao direito do Abono.

O funcionário dispensado durante o expediente por problemas pessoais não tendo cumprido, no mínimo, 75% do período de trabalho não conquistará o direito ao Abono do período.

O funcionário admitido dentro da 1ª quinzena do 1º mês do período (ex.: Admitido em 12 de maio de 2013) conquistará o direito ao Abono, desde que se enquadre nas Regras Gerais de Concessão;

O funcionário que apresentar número de atrasos superior a 25% dos dias de trabalho no mês não conquistará o direito ao Abono.

Será permitida a utilização de no máximo 05 (cinco) Abonos consecutivos, desde que não vá de encontro a feriado(s).

Em casos de feriados, poderão ser concedidos até 02 (dois) Abonos consecutivos ou alternados.

Exemplo: Feriado: 15/11/2013 - Sexta-Feira – Serão permitidas as seguintes opções de Abono:

- Quinta-feira (14/11/2013) e Segunda-feira (18/11/2013),
- Quarta-feira (13/11/2013) e Quinta-feira (14/11/2013)
- Segunda-feira (18/11/2013) e Terça-feira (19/11/2013).

NOVEMBRO 2013						
dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

A solicitação de abono deverá ser feita por meio de C.I., devendo ser autorizada pela Chefia Imediata, sendo comunicada a Coordenação e/ou Administração com antecedência mínima de 48 horas.

Antes de apresentar a C.I. de solicitação do abono para a Chefia Imediata, o Empregado deve consultar o Setor de Pessoal para certificar-se de que possui número suficiente de Abono(s) para o dia/período solicitado e para que o responsável pelo Setor de Pessoal registre na C.I. que o mesmo possui o direito.

O Setor de Pessoal somente receberá definitivamente a C.I. caso contenha o visto da Chefia Imediata.

Em caso de necessidade comprovada, a critério das Chefias, Coordenação, Administração e/ou Diretoria os Abonos, mesmo que anteriormente autorizados, poderão ser cancelados.

Os Abonos autorizados, não poderão ser cancelados pelo Empregado solicitante, no dia programado.

Não será permitido o complemento dos dias de férias com Abonos no início ou no fim do período;

Durante o período de cumprimento de aviso prévio, não serão concedidos abonos.

Os Abonos não serão transformados em valores pecuniários, mesmo nos caso de desligamento do funcionário.

Recomendamos que reserve ao menos 1 abono para eventualidades que exijam sua ausência.

Recomendamos também que não sejam adquiridos bilhetes de passagens, que não seja efetuada confirmação de reservas e viagens sem antes obter a confirmação da liberação do abono.

Casos excepcionais poderão ser liberados, após avaliação da Administração e Coordenação.

2.6 Gozo de Férias



Será elaborada pelas Chefias no início de cada ano a escala de férias dos funcionários. O período de férias é marcado de acordo com os interesses da Instituição e do Setor, atendendo, sempre que possível, a data escolhida pelo funcionário;

O período de férias deverá ser de 30 (trinta) dias corridos, salvo os casos previstos na CLT ou necessidade da AFR.

O intervalo entre os períodos de Férias deve ser de 6 (seis) meses. O início do período seguinte poderá ser a partir do primeiro dia útil a contar do último dia das Férias anterior.

Exemplo: Férias tiradas no período de 01/01 a 30/01, as Férias seguintes podem ser tiradas no período de 01/07 a 30/07.

Poderão ser autorizadas Férias em períodos mínimos de 15 dias; Mantendo o intervalo de 6 (seis) meses, em férias de 15 dias, será permitido que o início se de a partir do primeiro dia útil da quinzena em que se completar o período.

Exemplo:

1 - Tirando os primeiros 15 dias de Férias de 15/01 a 29/01, os outros 15 dias poderão ser tirados a partir de 01/07.

2 - Tirando os primeiros 15 dias de Férias de 16/01 a 30/01, os outros 15 dias poderão ser tirados a partir de 16/07.

Não será permitido o complemento dos dias de Férias com Abonos no início ou no fim do período.

Qualquer necessidade de mudança do período de Férias deverá ser solicitada ao Chefe Imediato, ficando ao seu critério a autorização;

No primeiro dia útil da semana que anteceder ao início das Férias, o funcionário deverá entregar no Setor de Pessoal, a Carteira Profissional para as devidas anotações;

Somente em casos especiais, serão feitas substituições de funcionários em gozo de Férias. Nestes casos as Chefias deverão encaminhar à Coordenação, uma solicitação com as justificativas. A Coordenação encaminhará à Administração com seu parecer para deliberação;

No caso de cancelamento das Férias, o Setor de Pessoal deverá ser imediatamente notificado pela Chefia a qual o funcionário estiver subordinado.

2.7 Requisição de Material



As Requisições de Material deverão ser feitas pelo(s) Responsável (is) dos Setores, através do Sistema Informatizado, preferencialmente uma vez por semana.

É importante programar bem a requisição, evitando assim faltas ou desperdícios de material;

Havendo material em excesso no Setor, o mesmo deverá ser devolvido ao Almojarifado. Esta devolução deverá ser registrada por meio de Comunicação Interna.

O Setor de Almojarifado poderá solicitar informações adicionais a respeito do produto solicitado assim como de sua quantidade.

As requisições de Material Permanente (aparelhos, mesas, cadeiras, jogos etc...) e de outros Materiais, deverão obrigatoriamente conter discriminação detalhadas e assinaturas dos Responsáveis pelos dois turnos de trabalho.

A requisição deverá ser encaminhada à Coordenação para parecer. Posteriormente será encaminhada à Administração, que tomará a decisão final;

ATENÇÃO: EVITE DESPERDICIOS DE MATERIAL.

SOLICITE APENAS O NECESSÁRIO PARA USO DO SETOR.

2.8 Requisição de Fotocópias



As solicitações de fotocópias deverão ser preenchidas pelo Setor Requisitante e autorizadas pela Administração, Coordenação, e ou Chefias;

Após a autorização as mesmas deverão ser entregues na Secretaria, para as devidas providências;

Não sendo possível a execução do serviço na mesma hora, o solicitante deverá retornar mais tarde para apanhá-las;

Quando se tratar de fotocópias frente e verso, no campo de discriminação deverá constar esta observação;

2.9 Núcleo de Estudos e Pesquisa (NEP) Coordenação de Aprimoramento Profissional (CAP).



O NEP (Núcleo de Estudos e Pesquisas) tem por objetivo fomentar através da CAP (Coordenação de Aprimoramento Profissional) o desenvolvimento técnico-científico e cultural em nossa Instituição, assim como servir de elo entre a AFR, Acadêmicos, Profissionais e as Instituições de Ensino e Pesquisa. Cabe ao NEP/CAP promover treinamentos, cursos, palestras e seminários, estimular e apoiar pesquisas e a participação em eventos de interesse da Reabilitação.

A realização de treinamentos nas diversas áreas deverá ser programada com antecedência, sendo obrigatória a presença dos funcionários convocados.

Poderão ser fornecidas dispensas, a critério da Administração, à funcionários interessados em participar de cursos, congressos e seminários, desde que as solicitações sejam efetuadas no prazo mínimo de 15(quinze) dias e entregues à CAP; já com o parecer das Chefias imediatas e Coordenação.

Estas dispensas serão fornecidas uma vez por ano, por período que não ultrapasse 05 (cinco) dias úteis à funcionários que tenham no mínimo 12 meses de casa.

Serão sempre ouvidas as Chefias Imediatas e a Administração para avaliar a relevância do evento.

A critério da Administração, poderão ser concedidas autorizações adicionais de liberação para a participação em eventos, e ainda a liberação para àqueles que ainda não tenham completado 12 meses de trabalho, desde que endoçadas pela Chefia Imediata, NEP/CAP e Coordenação, sendo julgadas pertinentes a atuação do profissional na Instituição;

Obtida a dispensa, o funcionário deverá trazer o certificado de frequência para ser anexado ao seu currículo e preencher um formulário próprio com a síntese dos assuntos do evento apresentando a equipe, em reunião. A equipe deverá assinar o formulário atestando sua ciência e o funcionário entregará a CAP.

A participação oficial da AFR, em congresso, cursos, seminários e palestras, será coordenada pelo NEP, que indicará o funcionário ou equipe que representará a Entidade. Esta participação se dará com a devida autorização da Administração e ciência da Coordenação.

Compete à CAP elaborar semestralmente em conjunto com a Coordenação e os diversos Setores de tratamento as planilhas com as vagas para bolsas e estágios em cada turno.

Todo material produzido para apresentação deverá ter a marca “AFR” em destaque, sendo entregue cópia ao NEP com identificação do tema e dados do autor, para arquivamento.

Cabe à CAP, a confecção e arquivamento de toda a documentação pertinente aos Residentes, Estagiários, Bolsistas e Reciclandos.

Funcionários com o número de faltas superior a 05 (cinco) não comprovadas por meio de atestado médico, ou outra justificativa aceita pela Administração, não serão liberados.

Nas ocasiões em que houver a participação de um funcionário ou mais representando a Instituição, havendo necessidade de transporte e ou uso de equipamentos, os mesmos deverão ser solicitados com antecedência mínima de 1(uma) semana, em formulário próprio em poder do NEP/CAP.

2.9.1 Biblioteca



A Biblioteca funciona no horário de 8:00 às 12:00 e de 13:30 às 17:30 horas, sendo livre o acesso de Funcionários, Bolsistas, Residentes e Estagiários, devidamente identificados;

O regulamento da Biblioteca deverá ser seguido por todos os usuários e encontra-se em detalhes com os respectivos chefes de setor.

2.9.2 Auditório



O Auditório Prof^a LISAURA RUAS poderá ser utilizado por profissionais e acadêmicos, para palestras, cursos, e outros eventos de caráter estritamente científico. Em se tratando de acadêmicos, a solicitação deverá ser feita por seu Supervisor

Imediato;

As solicitações para utilização do Auditório e seus equipamentos deverão ser feitas por escrito, em formulário próprio e entregues na Coordenação de Aprimoramento Profissional com prazo mínimo de uma semana, devendo constar o objetivo da utilização e os recursos necessários;

É de total responsabilidade do solicitante, a correta utilização do Auditório e seus equipamentos, arcando com os custos pela má utilização dos mesmos;

A utilização do Auditório por pessoas não vinculadas a Instituição, ou por outras entidades poderão ser autorizadas pela Diretoria, devendo a solicitação ser feita por escrito, por meio de ofício, com prazo mínimo de 30(trinta) dias.

O Auditório poderá ser alugado a critério da Diretoria, à pessoas ou Instituições, comprovadamente idôneas, bastando para tanto, a manifestação por escrito, onde deverão constar, datas, carga horária, tema e público alvo e equipamentos necessários.

Para o aluguel será cobrado um valor que deve ser pago antecipadamente.

2.9.3 Bolsistas e Estagiários:



Ao Chegar à AFR, o estagiário deverá ser encaminhado à CAP (Coordenação Aprimoramento Profissional), para contato inicial, apresentação verbal da Instituição, esclarecimentos sobre estágio, bem como a área oferecida;

No primeiro dia o estagiário/bolsista será acompanhado ao seu Setor por um funcionário do NEP/CAP, que entregará a folha de frequência e avaliação para o primeiro período do estágio.

Cabe ao supervisor, no decorrer do estágio:

- Após a conclusão do primeiro módulo do estágio, retirar, na CAP, a folha de frequência e avaliação do estagiário.
- Acompanhar e controlar o preenchimento da Frequência Diária, no modelo da Folha Padrão cedida pelo NEP/CAP, realizando as devidas anotações quando necessário;
- Substituir a folha de controle de frequência quando concluída, entregando-a à CAP;
- Avaliar mensalmente o desempenho Técnico e Funcional do acadêmico, preenchendo a Folha de Avaliação Técnica e Funcional., entregando-a mesma à CAP Ao final de cada semestre, ou quando houver interrupção do estagiário por outros motivos;
- Preencher a avaliação de “Estágio Oficial” de acordo com a Folha Modelo enviada pela Faculdade, semestralmente. Entregar a CAP para digitação e despacho.
- Registrar na ficha do estagiário, ao final do estágio, a impressão do supervisor a respeito de sua conduta e competência e ainda seu parecer sobre indicação ou não para possível contratação para o quadro de funcionário.

- Cumprir e fazer cumprir a Lei Nº 11.788/2008 e o regulamento de estágio, disponível do NEP/CAP.
- O estágio poderá ser cancelado por motivo de má conduta, e/ou descumprimento das normas internas da Instituição. Toda e qualquer ocorrência deverá ser comunicada por escrito à Coordenação de Aprimoramento Profissional.

2.9.4 Gratificação por Supervisão



Instituiu-se a gratificação por supervisão a estagiários e bolsistas, efetuada por Profissionais e Técnicos da AFR.

Esta gratificação entrou em vigor em caráter experimental a partir de janeiro de 2004.

O valor da Gratificação por Supervisão será fixado de acordo com o nível (Técnico ou Profissional) do Supervisor e sua carga horária (4 ou 8 horas), não tendo qualquer vinculação com piso salarial ou outro referencial;

Para fazer juz à gratificação o supervisor deverá ter no mínimo 03 (três) estagiários/bolsistas sob sua orientação. Para este número mínimo, poderão ser computados os estagiários de dias alternados.

Exemplo: 02 estagiários às 2^{as}, 4^{as} e 6^{as} e 01 estagiário 3^a e 5^a.

Serão estabelecidos e cobrados o cumprimento de critérios de avaliação de desempenho assim como a apresentação de trabalhos por parte dos estagiários e bolsistas.

O supervisor recém contratado passará a receber a gratificação a partir do mês seguinte ao término do período de experiência, que tem duração de 3 meses.

Substitutos, por períodos superiores a 30 dias, farão juz a gratificação a partir do 2^a mês de atuação.

Os casos omissos serão resolvidos pela Administração.

2.10 Reunião de Equipe



As reuniões de equipe visam alinhar a comunicação entre as equipes, discutir sobre os casos entre as equipes multidisciplinares visando proporcionar soluções integradas e a gestão do conhecimento. As Equipes são desmembradas em duas divisões:

Divisão de Tratamentos	Geral	Neurologia Infantil
Coordenação	Coordenador Geral	Chefia da Neurologia Infantil
Dia	4ª feiras (quartas-feiras)	3ª e 6ª feiras (terças e sextas-feiras)
Horários	de 11:00 às 12:00 e de 13:30 às 14:30	de 11:00 às 12:00 e de 13:30 às 14:30
Local	Sala de Reunião ou Auditório	Sala de Reunião ou Auditório
Obs.: A tolerância para atraso será de 10 min.		

Participarão das reuniões de ambas as Divisões:

Terapeutas, Bolsistas e Acadêmicos que estiverem participando do caso em questão e Departamento Médico.

Objetivo das duas Equipes:

- Trabalhar de forma Interdisciplinar;
- Debater Casos Clínicos (Estudo dos Casos);
- Melhorar o Intercâmbio entre os Setores;
- Tratar de Assuntos Gerais.

Periodicamente é oferecido aos Funcionários e Estagiários do Corpo Técnico, palestras e/ou cursos para o aprimoramento profissional.

Pauta:

O Terapeuta ou Médico interessado no Estudo do Caso deverá entregar à Coordenação os dados a respeito do caso para que seja inserido na Intranet para conhecimento de todos, 48 horas antes da reunião.

Os dados necessários são:

- Nome do Cliente;
- N° do prontuário;
- Setor requisitante;
- Médico Responsável;
- Convênio;
- Data da solicitação;
- Setores de Tratamento;
- Justificativa.

Obs.: Ficará sob responsabilidade do Terapeuta solicitante providenciar o(s) Prontuário(s) no dia da reunião.

Todo caso em pauta deverá estar acompanhado do Prontuário com devidas folhas de Avaliação dos Setores, não se permitindo discussão de caso sem Prontuário na Reunião de Equipe.

- Roteiro e Desenvolvimento:
- Apresentação do caso pelo Setor Solicitante;
- Parecer Médico;

- Apresentação do caso pelos Setores, Avaliação, Programa e Objetivos
- Debate (dúvidas, conduta, tratamento, preparo para alta)
- Conclusão

Obs.: Os casos em pauta deverão ser concluídos em prontuário, pelo Setor solicitante do caso, no máximo até a reunião seguinte.

No caso de impossibilidade da participação de um Profissional na Reunião, o mesmo deverá notificar à Coordenação através de C.I. justificando sua ausência.

A reunião de equipe não é opcional, sendo obrigatória a presença de todos os terapeutas diretamente envolvidos no atendimento dos clientes cujos casos serão apresentados, médicos e coordenação.

2.11 Rotina de Atendimento a Clientes, Abertura e Controle de Prontuários:



“Nosso Cliente é, antes de tudo, um cliente de nossa Instituição, assim como gostamos de ser bem tratados, temos certeza que eles também gostam, e nós estamos aqui para isso.”

Deverão ser seguidas as recomendações da Comissão de Prontuários, além das Normas transcritas abaixo:

- O cliente deverá ser orientado a comparecer no dia marcado munido dos documentos e comunicado de que não será realizado o atendimento caso não traga.
- Não será autorizada a nenhum cliente a realização da avaliação ou consulta médica se o mesmo não apresentar a documentação.

- As consultas médicas poderão ser marcadas por telefone, através do Departamento Médico. Na véspera da consulta, a atendente do Depto. fará contato telefônico confirmando o dia e hora da consulta.
- Ao chegar à AFR para tratamento, todo cliente, deverá ser orientado sobre a necessidade de uma avaliação prévia, para dar início ao tratamento.
- Os clientes poderão ser atendidos de acordo com seus respectivos convênios, desde que constem na listagem de convênios credenciados, como contribuintes ou mesmo gratuitamente.
- Para atendimento por Gratuidade, o cliente deverá ser encaminhado ao Serviço Social para que seja feita uma triagem. Posteriormente o Serviço Social levará o caso à Coordenação e/ou Administração que irá tomar a decisão final sobre o caso.
- Nos casos em que o Cliente apresentar guia do SUS e não houver vaga, o mesmo deverá ser orientado a procurar outra Instituição. Insistindo em efetuar o tratamento em nossa Instituição como Contribuinte, a Recepção deverá orientá-lo sobre como proceder, seguindo os processos internos do setor.
- Sendo o Cliente atendido pelo nosso Departamento Médico, o mesmo deverá ser encaminhado à recepção com a prescrição do tratamento, a fim de serem marcadas as avaliações necessárias.
- Independente do Cliente ser atendido por um Médico da Instituição ou de fora, uma nova consulta deverá ser agendada antes do término das Sessões prescritas para que seja avaliada a necessidade de continuidade do Tratamento.
- Quando o Setor solicitar emissão de APAC ao Deptº Médico, o solicitante deverá verificar se os dados cadastrais estão atualizados, regularizando-os quando necessário.

- No caso do Cliente apresentar guia sem diagnóstico, deverá ser orientado a retornar ao seu Médico.
- Após orientação inicial, a Recepcionista deverá preencher a Ficha de Registro do Cliente especificando a divisão de Tratamento Indicada. Em caso de nunca ter feito tratamento na AFR, deverá ser entregue as Normas para seu atendimento, colhendo sua assinatura na Ficha de Registro ou em outro Impresso próprio, que deverá ser encaminhado ao Setor de Arquivo de Prontuários em no máximo 48h.
- Caso o cliente já tenha registro no Sistema, a Recepcionista deverá marcar o retorno no campo próprio (Retorno/1ª vez) do cadastro do Cliente e anotar o Número do Prontuário da Guia de Tratamento.
- Caso o cliente venha com guia de médico de fora da AFR, a Recepção fará uma observação na Guia de Tratamento e/ou no Cartão de matrícula informando se o mesmo já realizou tratamento em nossa Instituição.
- Em se tratando de Cliente já cadastrado a Recepção fará esta observação, informando o número do Prontuário no Documento de Solicitação de Marcação de Avaliação.
- Ao receber a Avaliação, o Setor de Arquivo providenciará a abertura do Prontuário;
- Se o cliente estiver retornando à Instituição, o Setor de Arquivo deverá anexar a nova Documentação no Prontuário já existente.
- A Avaliação para o início do tratamento deverá ser sempre realizada pelo Terapeuta que irá atender ao Cliente. Nesta oportunidade o Cliente ou o Responsável deverá ser orientado a respeito dos objetivos e desenvolvimento de seu programa de tratamento.

- Após a avaliação, o Setor deverá reter a Guia de Tratamento para ser entregue à Recepção até o final do expediente.
- No caso de avaliação em mais de um Setor, o último a Avaliar o Cliente deverá reter a Guia para encaminhá-la à Recepção.
- Deverá constar em Formulário Próprio, a identificação completa do Setor, os dias de tratamento, data de início, turno e horário.
- Concluída a Avaliação o Setor deverá encaminhar a Ficha de Avaliação imediatamente ao Setor de Arquivo para que a mesma seja anexada ao Prontuário.
- Ao entregar Avaliações que deverão ser arquivadas, o Responsável deverá anotar na ficha própria, em poder do Setor de Arquivo a data, o nome do cliente, o número do prontuário, caso já tenha, o Setor e o Terapeuta Responsável.
- O cliente que faltar por motivo de intercorrências clínicas, deverá trazer liberação médica para retorno ao tratamento.
- Ex.: Cliente com patologias cardíacas graves, hipertensos.
- Não deverá haver mudanças na conduta prescrita. Qualquer alteração pretendida ou dúvidas deverão ser discutidas entre o médico e os Setores de Tratamento, responsáveis pelo atendimento.
- Em caso de alteração de prescrição médica em guia de Cliente em Tratamento, o mesmo deverá ser encaminhado diretamente ao Setor em seu horário, dispensando a marcação de nova avaliação. Neste caso, a Recepção deverá encaminhar o cliente para o Setor de Tratamento, de posse da nova guia.
- Em caso de necessidade, poderão ser pedidos exames complementares, devendo o Terapeuta Responsável procurar o

médico da AFR em posse do prontuário, a fim de discutir a real necessidade do pedido;

- Sendo necessário, o Setor que atende ao cliente, sob responsabilidade do Departamento Médico, poderá solicitar a outros Setores, avaliação para parecer e/ou elegibilidade, ficando o último Setor a efetuar a avaliação, incumbido de se dirigir ao médico responsável de posse do prontuário, para discutir o caso e ciência ao mesmo. Havendo indicação para tratamento, o médico responsável emitirá a guia correspondente.
- Obs.: Caso a indicação do novo tratamento ou Setor se de por diagnóstico diferente daquele em que o mesmo se encontra em tratamento, a Prescrição correspondente deverá ser encaminhada/entregue ao Setor no momento da avaliação, para que, de posse do Prontuário efetue as devidas anotações.
- Os Prontuários deverão ter anotações trimestrais a respeito do tratamento, de sua evolução e intercorrências, seguindo orientações da Comissão de Prontuários:
- Os prontuários retirados do Setor de Arquivo, por meio de requisição, deverão ser atualizados e entregues no mesmo dia, sendo restituída a requisição no ato de devolução do prontuário.
- Os prontuários não poderão ser retirados das dependências da AFR sob hipótese alguma;
- Em caso de necessidade, poderão ser tiradas fotocópias de laudos e exames e anexadas aos prontuários, sendo os originais imediatamente devolvidos aos clientes.
- Não deverão ser atendidos os Clientes sem o cartão de Controle de Frequência devidamente datado e rubricado pela Recepção.

- A Recepção deverá estar sempre atenta a mudanças, e, periodicamente, atualizar os dados cadastrais dos Clientes. O cadastro no Sistema é nossa única fonte de pesquisa aos dados do Cliente. Precisamos dele sempre atualizado e com as informações corretas para eventual necessidade de consultas, contato, embasamento para relatórios, entre outros.
- O Profissional Técnico também tem o dever de sinalizar à Recepção quando estiver ciente de alguma informação que possa alterar o cadastro do Cliente no sistema.
- Por Determinação Legal, todo Cliente poderá ter acesso a seu Prontuário.
- Caso algum Cliente solicite cópia de seu Prontuário, o mesmo deverá ser orientado a fazê-lo por escrito, em formulário próprio em poder do Setor de Arquivo. Antes de autorizar que sejam tiradas as fotocópias, a solicitação deverá ser encaminhada à Coordenação, Departamento Médico e posteriormente a Administração. A Comissão de Prontuários também deverá ser informada sobre a solicitação e deverá realizar revisão do prontuário solicitado.
- Ao receber a cópia solicitada, o Cliente deverá assinar o recebimento no documento em que fez a solicitação.
- O prazo de entrega será de uma semana e o Cliente deverá arcar com o custo das fotocópias.
- Quinzenalmente deverá ser atualizado a planilha de horários de atendimento a Clientes que consta na Rede interna (intranet).

O prontuário é um documento de máxima importância, e deve ser mantido constantemente atualizado.

2.12 Procedimento na Divisão de Tratamento N.I. (Neurologia Infantil)



A Divisão de Tratamento N.I. atende crianças com comprometimentos neurológicos.

Para iniciar o tratamento de reabilitação a criança é avaliada por equipe interdisciplinar composta por médico, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, psicólogo, terapeuta ocupacional e assistente social.

Em se tratando de Cliente da Divisão de Neurologia Infantil (DTNI), as avaliações deverão seguir rotinas específicas transcritas a seguir:

- O Cliente, ao chegar a AFR com o encaminhamento médico, será orientado ir ao Serviço Social para entrevista inicial;
- Caso seja elegível, será marcada no próprio Serviço Social, a Avaliação com a equipe interdisciplinar incluindo o médico responsável;
- Feita a avaliação e a criança sendo elegível aos atendimentos, cabe ao Serviço Social orientar o responsável sobre os procedimentos para início do Tratamento;
- Sendo inelegível para Tratamento, o assistente social dará as orientações necessárias;
- Será avaliado pela DTNI o Cliente que necessita de estimulação precoce;
- Clientes com diagnóstico de hiperatividade associada a distúrbio de comportamento que impossibilite o tratamento na AFR, por colocar em risco os clientes com sequelas motoras ou outras, deverão ser avaliados por nosso Serviço de Psiquiatria para orientações. Caso

não seja indicado para os atendimentos na AFR, o Cliente retornará ao Serviço Social;

- A AFR proverá aos Setores de recursos necessários para tratamento de seus Clientes;
- Em caso de falta do Cliente à avaliação, o Serviço Social marcará nova data, caso haja justificativa efetuando anotações em prontuário;
- Nos casos de Avaliação ou Triagem em Equipe, a mesma deverá ser entregue à Recepção objetivando a abertura do prontuário;
- As avaliações deverão ser anexadas ao prontuário imediatamente após a conclusão da mesma;
- Após o término das avaliações, o caso será discutido pela equipe em todo decorrer do tratamento. O setor de Serviço Social ficará atento aos contatos com a família e entre familiares e a equipe.

2.12.1 ALTA – DIVISÃO DE TRATAMENTOS GERAIS e N.I.

“O processo de alta de tratamento deve começar no primeiro contato do cliente com a Instituição”

As altas de Clientes em tratamento em mais de um Setor e Clientes do convênio SUS/REAB, deverão ser dadas em reunião de equipe em seu dia próprio ou em outro previsto com a participação dos Setores correspondentes em hora e local a ser determinado pelos profissionais responsáveis com utilização de formulário próprio, que será imediatamente entregue à Coordenação (Geral) e a Chefia da Divisão de Neurologia Infantil (NI) que posteriormente encaminhará à Coordenação, que por fim protocolará na Recepção. Este procedimento deverá ser seguido também nos casos de mudança de Alta para Média Complexidade, Neuro Sensorial ou outros.

O Cliente que tiver indicação poderá ser encaminhado para atendimento no Setor Reintegrar, para complementação de seu desligamento;

Concluída a alta e constatada a necessidade de acompanhamento do caso, será marcada pelo Serviço Social uma data para revisão global, sempre com a equipe responsável pelo caso.

Em caso do Cliente fazer tratamento em um único Setor, se Cliente de médico da AFR, e havendo dificuldade de contato prévio com o Departamento Médico, o terapeuta dará alta e encaminhará o relatório, em prontuário, ao Departamento Médico através da Recepção deste ou, se possível, pessoalmente. Neste caso o Setor fará o preenchimento da documentação necessária para a comunicação da alta.

Lembramos da importância de esforços serem feitos para que todo o processo de alta seja realizado em equipe, sendo anotado em prontuário os motivos, a data e informações sobre o quadro do Cliente no momento da alta.

2.13 Formas de Iniciar o Tratamento e/ou Consulta Médica:



Todos os pacientes devem ser tratados igualmente, com respeito e dedicação. A AFR atende três tipos de públicos, os contribuintes, conveniados e encaminhados pelo SUS (Sistema Único de Saúde).

2.13.1 Contribuinte:

Consulta Médica:

- As consultas médicas deverão sempre ser marcadas com antecedência, no Departamento Médico;

- Caso o Cliente já tenha feito Tratamento em nossa Instituição, a Recepção do Departamento Médico deverá fazer esta observação no livro de marcação de consulta;
- O Cliente Contribuinte deve dirigir-se à Recepção Principal e efetuar a Contribuição da Consulta Médica. Após o pagamento as Atendentes da Recepção e Departamento Médico se comunicam para confirmar o pagamento para que a consulta seja liberada.
- Todos os atendimentos médicos deverão constar de Estatística Mensal através de lançamento feito no Sistema da AFR, como mostra explicação no Manual do Sistema.

Avaliação para início de Tratamento:

- O Cliente Contribuinte deve dirigir-se à Recepção e efetuar a contribuição da Avaliação. A Atendente preencherá o Quadro de Horário e Comparecimento com a Data do dia da Avaliação na parte de trás. Antes do atendimento, deverá entregar o Cartão ao Terapeuta Responsável que assinará ao lado do carimbo.

Obs.: Não é permitido que exames originais dos pacientes permaneçam na Instituição. Caso seja necessário, o terapeuta deverá tirada uma fotocópia.

- Caso necessário, a avaliação do Cliente poderá ser concluída em uma ou mais sessões, neste caso a Recepção fará uma observação no Quadro de Horário e Comparecimento.
- Em alguns casos, a informação deverá ser passada pelo setor de Tratamento.
- A continuidade das Avaliações poderá ser cobrada.

Contribuição por Sessão:

- Optando por Contribuição por Sessão, o Cliente deve efetuar o pagamento na Recepção antes de cada sessão. A atendente preenche o Quadro de Horário e Comparecimento com a data da sessão e o carimbo. Este Cartão deve ser entregue ao Terapeuta no início do atendimento.

Contribuição por Grupo de Sessões:

- Ao efetuar o pagamento do Pacote de Sessões a atendente prepara um Cartão de Comparecimento e preenche o campo destinado a Data com os respectivos dias das sessões. Independente desse preenchimento, o Cliente deve se dirigir à Recepção em seus dias de Tratamento para que a Atendente carimbe e de o visto.
- Este cartão deve ser entregue ao Terapeuta no início do atendimento.
- O Terapeuta não deverá realizar o atendimento caso o cartão de comparecimento não esteja devidamente preenchido conforme citado. Neste caso o Cliente deverá retornar à Recepção.

2.13.2 Cliente SUS:

O Cliente SUS inicia o tratamento na AFR munido de uma guia médica fornecida por uma Unidade Pública de Saúde, preferencialmente próxima à sua residência. Esta guia deve indicar o diagnóstico e estar autorizada, assinada e carimbada pelo Médico ou Terapeuta para o tratamento na Instituição. Após a avaliação, o Cliente terá dias e horários de atendimentos definidos. Se ele estiver com a documentação solicitada completa, pegará na Recepção o Quadro de Horário e Comparecimento indicando as datas das dez primeiras sessões. O cartão deve ser entregue ao Terapeuta no início do atendimento.

A cada ciclo de 10 Sessões, o Cliente retornará à Recepção para a liberação de mais 10 Sessões.

Os Clientes de SUS/Reab, deverão passar na Recepção nos dias de Tratamento para assinar a Frequência e para que a Recepcionista date o “Quadro de Horário do Cliente”.

2.13.3 Cliente Conveniado:

Consulta médica:

- As Consultas Médicas deverão sempre ser marcadas com antecedência, no Departamento Médico;
- No momento do agendamento da consulta, a Recepcionista deve certificar-se se o Cliente já possui cadastro no Sistema. Caso já possua, o Número do prontuário deve ser anotado ao lado do Nome na agenda de marcação de consulta;
- Na véspera da consulta, a atendente do Depto. Médico deverá ligar para o Cliente confirmando o dia e hora da consulta.
- O Cliente Conveniado que procurar a Instituição para Consulta Médica, deverá se dirigir diretamente a Recepção do Deptº Médico, e apresentar sua Carteira do Convênio.
- Todos os Atendimentos médicos deverão ser lançados no Sistema da AFR, como consta explicação no Manual do Sistema.

Avaliação para início de tratamento:

- Cada Convênio possui um regulamento próprio com relação à autorização da Guia de Tratamento. Todo Cliente deverá ser devidamente orientado sobre como proceder.
- A Avaliação poderá ser agendada somente após a Autorização concedida, nos casos em que este procedimento for exigência do convênio.

- Na véspera da Avaliação, a Recepção deverá ligar para o Cliente confirmando o dia e hora.
- No dia agendado para Avaliação, o Cliente Conveniado deve dirigir-se à Recepção munido da Guia para Tratamento ou Encaminhamento Médico seguindo as Normas de autorização Especificas de cada convenio, como citado em item anterior e um Documento de Identificação.
- A Atendente abrirá ou atualizará o cadastro do Cliente no Sistema e preencherá o Quadro de Horário e Comparecimento com a Data do dia da Avaliação na parte de trás.
- Antes do atendimento, o “Quadro de Horário do Cliente” deverá ser entregue ao Terapeuta Responsável que assinará ao lado do carimbo.

Tratamentos:

- A cada Sessão do Tratamento o Cliente Conveniado deve comparecer à Recepção para assinar a Guia de Tratamento e Datar o Quadro de Horário e Comparecimento
- No inicio de cada Sessão o “Quadro de Horário do Cliente”, datado anteriormente na Recepção, deverá ser apresentado ao Terapeuta que assinará ao lado da data.
- Serão respeitadas as determinações de cada plano de saúde conveniado com a AFR, tais como: autorização prévia, apresentação de comprovante de pagamento, limites no número de Sessões e Tratamentos, quantidade de Clientes em atendimentos simultâneos, limites de vagas e outras.
- Em caso de falta, o Cliente perderá direito a Sessão de Atendimento.

OBS: Caso tenha sido prescritas 10 sessões e o Cliente faltar, esta será descontada do total, restando então 9 sessões a serem realizadas.

2.13.4 Observações Gerais:

- É importante observar que para cada Convênio existem Normas e especificações particulares que podem variar conforme determinações. Qualquer dúvida que surgir deverá ser solucionada junto à Recepção.
- No caso de o Cliente efetuar o pagamento de 10 sessões e por qualquer motivo solicitar alta ou nos comunicar a interrupção do tratamento, o mesmo deverá ser orientado que as sessões pagas poderão ser utilizadas futuramente, no prazo máximo de 06 meses. Caso seja de seu desejo, o valor poderá ser repassado a outro Cliente em tratamento ou restituído.
- O Cliente que desejar se ausentar do tratamento por motivo de viagens, férias etc., deverá ser notificado que o seu horário não ficará reservado, salvo em caso de pagamento antecipado e sem direito a reposição.
- Os Clientes deverão ser informados que a Guia de Tratamento possui data de Início e Término previsto e que esta informação é passada ao Convênio, independente de as Sessões terem sido realizadas ou não, este período deve ser respeitado.
- Todo Cliente deverá ser orientado a ler as observações que constam na contracapa do carnê e as Normas entregues no momento do Cadastro e pagamento dos pacotes.
- Deverá ser observada atentamente pelo Terapeuta Responsável a rubrica da Recepção.

- Qualquer dúvida quanto à prescrição do Tratamento deverá ser consultado o Responsável pela Área de Atendimento, que se reportará ao Departamento Médico para maiores esclarecimentos;

Vide Anexo B: Modelo de Informativo de Normas e Procedimentos para Clientes

2.14 Determinações Gerais



Há pontos importantes de serem tratados e necessários para conhecimento público dos funcionários da AFR, porém não tratados em tópicos anteriores. Os mesmos serão discutidos e pontuados nos tópicos apresentados abaixo:

- Todos os Profissionais que, para o exercício de sua profissão tiverem obrigatoriedade de vinculação a Conselhos Profissionais, deverão apresentar anualmente, até a data limite estabelecida por seu Conselho, o comprovante de quitação para com os mesmos, sob pena de impedimento do exercício profissional.
- Havendo necessidade de remoção de um Cliente em tratamento, por intercorrência clínica para uma unidade hospitalar, o acompanhamento será realizado pelo médico.
- Sendo o médico o responsável pelo atendimento clínico do Cliente, caso julgue possível, poderá indicar um profissional da área de enfermagem, para acompanhar o Cliente a uma unidade hospitalar;
- Semanalmente os Setores de Tratamento deverão informar ao Setor de Informática, em formulário próprio, os Clientes que iniciaram tratamento, incluindo dias da semana e horários, assim como os que receberam Alta com a respectiva data;

- Mensalmente, até a primeira quinzena, os Setores deverão apresentar ao Setor de Informática, as Folhas de Frequência do período;
- Todas as correspondências expedidas para médicos ou outros profissionais, deverão ser feitas em impresso timbrado, com cópia a serem arquivadas em pasta ou prontuários, devendo ser visadas pela Coordenação, Departamento Médico ou Administração;
- Todos os funcionários são responsáveis pelo seu material de trabalho, devendo zelar pelo mesmo;
- Todos e quaisquer Comunicados e Solicitações deverão ser feitos por escrito e entregues aos Chefes Imediatos, utilizando-se o modelo de Comunicação Interna, mencionando sempre o NOME, DATA e ASSUNTO nos campos apropriados;

Obs.: Quando se tratar de comunicação pessoal, procure sempre colocar seu Número de Registro (matrícula).

- Todas e quaisquer irregularidades deverão ser imediatamente comunicadas às Chefias;
- Os funcionários deverão permanecer em seus Setores de trabalho durante o expediente, evitando a circulação desnecessária, assim como a permanência em outros Setores;
- Sempre que um novo funcionário for contratado, caberá ao Setor de Pessoal apresentá-lo à Instituição e aos demais Setores e funcionários;
- Colabore com a manutenção da limpeza do seu Setor não permitindo que se jogue papéis, etc, fora das lixeiras;

- As deficiências na limpeza e manutenção de Setores de tratamento deverão ser comunicadas ao Setor de Manutenção, por meio de formulário próprio;
- Os lanches e refeições deverão ser feitos no Refeitório ou na Cantina, nunca nos Setores de tratamento;
- Qualquer comemoração que se queira fazer no Refeitório deverá ser realizada após o expediente. Em casos excepcionais poderão ser realizadas, no máximo, 15(quinze) minutos antes do término do mesmo, mediante autorização da Administração e/ou Coordenação;
- Obs. Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências da AFR;
- As comunicações de interesse geral dos funcionários serão veiculadas pela intranet, afixadas no quadro de avisos sobre o relógio de ponto, no Setor de Pessoal ou em outros quadros destinados a tal fim. Todas deverão obedecer ao formato A4 com impressão na vertical;
- Não é permitida a permanência de Clientes nos Setores fora de horário de tratamento, assim como, não é permitida a permanência de acompanhantes durante o mesmo, salvo quando convocados pelo Terapeuta Responsável;
- As comunicações e/ou convocações de Clientes serão afixadas nos quadros de avisos da varanda e Recepções;
- A AFR não se responsabiliza pela perda ou extravio de numerários e materiais de Funcionários, Bolsistas, Residentes, Estagiários e Clientes;
- Sempre que forem feitas encomendas, como por exemplo, medicamento em farmácia, refeição, etc, é indispensável que a portaria seja comunicada.



- Informações como NOME, SETOR E A EMPRESA/PESSOA QUE FARÁ A ENTREGA são fundamentais para ajudar a localização do solicitante. Caso os responsáveis pela portaria tenham dificuldade de identificar o solicitante, poderão recusar-se a receber o produto e efetuar a devolução do mesmo.
- Não é permitido fotografar ou filmar tratamentos ou instalações da AFR, sem prévia autorização por escrito das Chefias e da Administração, assim como dos Clientes e/ou responsáveis; a autorização deverá ser feita sempre por escrito utilizando-se formulário próprio a ser retirado na Coordenação de Aprimoramento Profissional, e após o seu preenchimento devolvido à CAP para arquivamento;
- Não é permitido o uso de imagens internas e/ou externas da AFR, nem de seus Clientes e funcionários, em revistas, livros, jornais, anúncios, sites, facebook ou outros veículos de comunicação de qualquer natureza, sem a prévia autorização da Administração e/ou do setor de Comunicação e Marketing.
- Não é permitido afixar cartazes, propagandas, folhetos ou quaisquer publicações, sem prévia autorização da Direção, Administração, Coordenação, NEP/CAP, ou Setor de Marketing;
- Somente poderão falar e/ou dar entrevista em nome da AFR, funcionários autorizados pela Direção;
- Quando procurados por estagiários, alunos de cursos de Reabilitação ou outros para responder a questionários sobre nossa Instituição, o interessado deverá ser encaminhado à CAP;
- Quando procurados por supervisores de qualquer categoria Profissional ou de Instituição conveniada, para dar informações sobre o funcionamento de seu Setor, entre em contato com a Coordenação, CAP ou Administração;

- Somente são permitidas reuniões, nas dependências da AFR, de caráter técnico/funcional;
- Reuniões extras somente poderão ser realizadas com autorização prévia da Direção. Visitas à AFR, por profissionais da área de Reabilitação ou não, deverão ser marcadas com antecedência na Administração, Coordenação e/ou CAP;
- Não é permitida a utilização de dados da AFR, como nome, endereço e telefone em cartões de visita de uso pessoal;
- Não é permitida a retirada de qualquer material dos Setores, por pessoas estranhas sem a presença de um funcionário da Secretaria ou Serviços Gerais;
- Toda e qualquer doação recebida pelos Setores deverão ser comunicadas por escrito a Secretaria/Administração;
- Não é permitida a instalação de programas de informática, não autorizados pela direção, nos computadores instalados nos diversos Setores. A inobservância desta determinação acarretará ao responsável pelo Setor em que o computador estiver instalado, as eventuais sanções que a AFR sofrer;
- O acesso a Internet deverá se restringir a contas de e-mail e sites oficiais, não sendo permitido baixar programas ou aplicativos sem autorização da Administração.
- Não é permitida a cópia dos programas de informática de propriedade e/ou uso da AFR para instalação em equipamentos fora da Instituição, independente de seu uso, sem a devida autorização da Direção/Administração;
- O acesso não autorizado a Sistemas de dados e/ou voz constitui-se grave violação, sendo o responsável sujeito as penalidades legais, podendo acarretar em demissão por justa causa.

- Programas e técnicas criadas a partir de trabalhos e experiências desenvolvidas nas dependências da AFR são de propriedade da Instituição podendo a mesma fazer o uso e divulgação de acordo com sua melhor conveniência;
- Não fume dentro dos setores de tratamento e salas de espera internas, nem permita que Clientes ou outros fumem;
- A utilização frequente e correta da comunicação interna, é vital para o bom funcionamento de qualquer organização.
- Informe e informe-se sobre o que se passa em nossa Instituição.
- Habitue-se a consultar esta pasta sempre que surgirem dúvidas;
- Sempre que necessário, as Normas e Rotinas de nossa Entidade serão modificadas ou complementadas;
- Os casos omissos serão solucionados pela Administração;

3 ANEXOS

3.1 Anexo A – Estrutura Organizacional

CONSELHO DELIBERATIVO – 2012 – 2014

Presidente: Claudio Luiz Gomes

Vice-Presidente: Gilberto Fernandes

1º Secretário: Carlos da Silveira Ruas

2º Secretário: Joaquim Andrade

MEMBROS EFETIVOS E SUPLENTES

Anna Pereira dos Santos,
Arnaldo Ramalho,
Carlos Caldas,
Cenila Silveira,
Decio Luiz Gomes,
Joselyr Duque Estrada,
Elizio Fonseca,
Elyzette de Oliveira Morales,
Gentil Moreira de Souza,
Glauco Barbieri,
Helinéia Silva,
Hugo Leite Jerke,
Isabel Maria Madeira de L. Maior,
Jakson Ferreira Galeno,
João Batista Correa de Mello,
José Eduardo Nogueira Diniz,
Kilza de Farias Mello,
Leonardo Vizeu Figueiredo,
Nadia Las Casas Feichas,
Luiz Cumaru,

Luiza Ruas Bom,
Marcelo Ferreira,
Maria Alice T. Gaspar,
Mariana Abicalil,
Marina Barreiros de Souza,
Marli Saad,
Moema Fuscaldó,
Nina Rita Torres,
Paulo Freitas,
Pedro Angelo Pinheiro Bittencourt,
Robson Gouveia,
Roberto Moreno,
Ronald de Carvalho,
Rosane Lemos Cruz,
Ubiray Ferreira Vaz,
Waldomiro Arantes,
Walma Botelho,
Wlady Guimarães.



DIRETORIA

Presidente: Nilce Muller Berchior
1º Vice-Presidente: M^a. Augusta P. Figueiredo
2º Vice-Presidente: Irene Donadel
3º Vice-Presidente: Diléa do Nascimento
1º Tesoureiro: Luis Antonio da Silva Soares
2º Tesoureiro: Nilo Rogério M. de Barros
1º Secretária: Ester Cristina M. Ruas
2º Secretário: Wallace Salgado
Diretor Médico: Alkamir Issa
Diret. Patrimônio: André David P. dos Santos
Diretor Sem Pasta: Leila Maria Alonso Gomes

CONSELHO FISCAL

Antonio Moreira Mesquita de Carvalho,
Aurelino da Silva Gomes,
João Carlos de Carvalho,
Justiniano Conhasca,
Marcos Cesar Paes de Oliveira.

CHEFIAS E RESPONSÁVEIS POR ÁREAS:

Cada setor tem um Chefe ou Responsável Técnico.
A relação dos Setores, Chefes e Responsáveis segue abaixo:

Administração: Telmo Silva Hoelz;
Coordenação: Antonio Carlos G. da Silva;
Coord. Aperf. Profissional: Marcos Antonio L. Soares;
Dept^o. Médico: Guilherme L. Pinheiro;
Divisão. Trat^o. Neuro. Infantil: Lucia R. dos S. Machado;
Faturamento: Paulo Cesar de S. Firmino;
Ginásio Manhã – Martha Maria R. Maia;
Ginásio Tarde: Ivone Martins Gomes;
Informática: Neliza H. R. Taconi;

Marketing: Alexandre G. Pereira;
Oficina Ortopédica: Antonio Pinto Lobato;
Recepção: Claudia C. de Almeida Rocha;
Secretaria Geral (Interino): Gabriel Cabral;
Setor de Pessoal: Rafaella G. G. Soares;
Terapia Ocupacional: Jaqueline B. Pinheiro;
Voluntariado: M^a Conceição Guimarães;
Zelador: Valdeck Rangel.

3.2 Anexo B - Modelo de Informativo de Normas e Procedimentos para Clientes

Sr.(a). Cliente e/ou Responsável,

A Associação Fluminense de Reabilitação (AFR) é um Centro de Reabilitação Humana dotado de meios tecnológicos necessários para a melhoria da qualidade de vida de pessoas de todas as idades com deficiências físicas e crianças com sequelas neurológicas. Instituição filantrópica, fundada em 25 de junho de 1958, a AFR também participa da formação de novos profissionais de Reabilitação. Como uma clínica escola, conta com a atuação de acadêmicos que realizam atendimentos sob a supervisão e acompanhamento dos profissionais das Áreas de Reabilitação. As receitas provenientes dos atendimentos são integralmente destinadas ao custeio das atividades, assim como ao apoio da parcela mais carente dos Clientes.

Como podem ser feitos os atendimentos:

- Para realizar tratamento na AFR, o cliente deverá apresentar na Recepção uma guia médica contendo seus dados e diagnóstico.
- Todos os Clientes passam por uma avaliação que tem por objetivo traçar o programa de tratamento a ser realizado em cada Setor indicado.

Cliente Contribuinte:

- O Cliente contribuinte deve dirigir-se à Recepção e efetuar a contribuição da avaliação ou da consulta médica. Antes do atendimento, deverá entregar o comprovante ao Terapeuta responsável pelo Setor.
- Contribuição por sessão: a cada sessão, deverá efetuar a contribuição na Recepção. Tendo em mãos o comprovante, dirija-se ao Setor de tratamento e entregue-o ao Terapeuta responsável, antes do atendimento.
- Contribuição por grupo de sessões:
- Ao efetuar a contribuição por grupo de sessões, o Cliente se beneficia de um desconto que pode corresponder a até o valor de 2 sessões, se pagas individualmente. Contudo, em caso de faltas não abonadas conforme item Justificativas Aceitas*, o mesmo perderá direito a sua realização. A cada sessão, deverá dirigir-se à Recepção e antes do atendimento entregar o ticket do carnê ao Terapeuta responsável. Antes do término do carnê, havendo indicação de continuidade, o Cliente em tratamento deve adquirir um novo.

(Se for de sua conveniência, consulte a Recepção sobre o pagamento por sessão)

Obs.: 1 - Alguns dos serviços, como RPG, e Fisioterapia Uroginecológica têm seu valor estabelecido por grupo de sessões e não por atendimento.

Obs.: 2 - As mensalidades relativas aos atendimentos de Pilates são efetuados no dia 30, com tolerância até o 5º dia útil. Após essa data, a perda do horário é automática.

Para mais informações, dirija-se à Recepção.

Cliente de Convênio

- A cada sessão, o Cliente de convênio deverá comparecer à Recepção, antes do atendimento e assinar a guia de tratamento. Serão respeitadas as determinações de cada Plano de Saúde conveniado com a AFR, tais como: autorização prévia, apresentação de comprovante de pagamento, limites no número de sessões e tratamentos, quantidade de Clientes em atendimentos simultâneos, limites de vagas e outras.
- Em caso de consulta médica, o Cliente deverá efetuar a marcação diretamente no Departamento Médico.

Cliente SUS

- Atendemos a Clientes encaminhados pelo SUS, com diagnósticos de Média e Alta Complexidades. O mesmo deverá ser encaminhado para tratamento munido de uma guia médica contendo diagnóstico e prescrição, fornecida por uma Unidade de Saúde, devidamente autorizada. O Cliente deverá passar diariamente na Recepção para o visto em seu Cartão.

Informações para todos os Clientes:

- A AFR não realiza atendimentos de urgência ou emergência.
- Para o bom andamento do trabalho, respeite as normas e condutas da AFR, que tem como princípio básico o atendimento igual a todos.
- A AFR realiza seus atendimentos de 2ª a 6ª, de 7h às 19h.
- A entrada de Clientes e acompanhantes, somente será permitida a partir das 6h50. A permanência máxima na AFR será até 19h30.
- Os responsáveis por Clientes dependentes devem estar na AFR no período de atendimento, pois podem ser chamados em casos de

emergências. Ao final de cada sessão, o responsável pelo Cliente dependente deve estar presente para recebê-lo.

- Os tratamentos na AFR pretendem alcançar a recuperação da capacidade máxima da pessoa, ou seja, a Reabilitação. Portanto, a Instituição não realiza atendimentos a Clientes que já atingiram estabilidade motora. Se necessário, a AFR pode orientar, avaliar ou encaminhar estes Clientes.
- Na 8ª sessão prescrita, o Cliente deverá voltar ao seu Médico. Caso seja, solicitado a continuidade do tratamento, o Cliente deverá trazer nova guia e a carteira do convênio válida, dando prosseguimento a seu tratamento.
- Ao realizar a avaliação, não deixe seus exames originais. Caso solicitado, entregue fotocópias dos exames. Sendo necessário, a avaliação do Cliente poderá ser concluída em uma ou mais sessões.
- Após a avaliação o Cliente será informado os dias e horários de atendimentos. A Recepção emitirá o Cartão de Controle de Frequência, indicando os Setores, dias e horários dos atendimentos. Antes dos atendimentos, o Cliente deverá se dirigir a Recepção e efetuar a assinatura da sessão correspondente.
- Lembramos que todos os atendimentos são feitos com hora marcada. Em seu dia e horário haverá um Terapeuta a sua disposição. Faltas acarretam prejuízos a sua recuperação.
- Em casos de duas faltas ou mais, mesmo que comunicadas, o Cliente poderá perder seu horário, sendo o mesmo passado para outro Cliente.

Somente serão aceitas como justificadas e passíveis de compensação, as faltas ao tratamento que se derem pelos motivos abaixo:

- Com comprovação através de atestado médico entregue impreterivelmente no primeiro dia do retorno após a(s) falta(s);
- Com comprovação através de documento de convocação Judicial, Eleitoral e similar;
- Com comprovação de falecimento de parente direto;
- Condições climáticas que inviabilizem a locomoção (fortes chuvas seguidas de alagamento);
- Greve de transporte público;
- Eventuais impedimentos do profissional responsável pelo atendimento;
- Eventual impossibilidade de funcionamento da Instituição.

Contamos com a sua compreensão.

Colabore:

- Seu Cartão de Controle de Atendimento é muito importante. Nele constam várias informações sobre seu tratamento. Trate-o com carinho e evite perdê-lo.
- Estacione seu carro distante da entrada da AFR e do portão de garagem, para facilitar o acesso dos Clientes a AFR.
- Somente os veículos que possuem adesivos indicativo de pessoa com deficiência podem estacionar nas vagas especiais. Os infratores poderão serem multados.
- Na AFR é proibida a entrada de pessoas: sem camisa, em traje de banho, de bicicleta ou com animais de qualquer espécie, salvo cão guia.



- Somente será permitida a entrada do acompanhante ou responsável no Setor de tratamento, quando solicitada pelo Terapeuta.
· Pedimos aos pais ou responsáveis pelas crianças que tenham cuidado com as escadas, rampas e vãos das jardineiras e não permitam que estas fiquem sozinhas nos 2º e 3º andares da AFR.
- Evite telefonar para o seu Terapeuta. Lembre-se que ele normalmente estará atendendo aos Clientes e terá dificuldades para dar atenção a você no telefone. Em caso de necessidade, deixe recado e anote o nome de quem o atendeu. Seu Terapeuta será comunicado.
- Solicitamos que evite conversar em tons altos, falar ao telefone, ouvir celulares e afins com músicas altas. O silêncio faz parte da terapia.
- Disponibilizamos na Recepção o Questionário que faz parte do Programa de Relacionamento e Qualidade da AFR, pois entendemos que sua opinião é fundamental para nosso aprimoramento.
- Sua participação é imprescindível e suas respostas nos ajudarão a fazer o nosso Centro de Reabilitação ainda melhor.

A melhora começa no início do tratamento. é um desafio gradual que tem como objetivo a sua qualidade de vida.

Estamos juntos nessa conquista!

Seja pontual e tenha disciplina.

AFR: tecnologia e competência para reabilitação da vida!



Associação Fluminense de
Reabilitação

Rua Lopes Trovão, 301 - Icaraí - Niterói - RJ
CEP 24220-070 - CNPJ 30.139.950/0001-62
Tel.: (21) 2109-2626
www.afr.org.br - www.facebook.com/AFROficial