

CARTILHA DO VOLUNTÁRIO

GUIA DE BOAS PRÁTICAS E RESPONSABILIDADES



PROFISSIONAIS EM GERAL

INTRODUÇÃO

Bem-vindo à equipe de voluntários da Associação Neuralgia do Trigêmeo Brasil (ANTBR)! Agradecemos por dedicar seu tempo, habilidades e compaixão para apoiar pessoas que vivem com Neuralgia do Trigêmeo.

Seu papel é fundamental para garantir que possamos oferecer suporte, orientação e serviços de qualidade aos nossos membros.

Esta cartilha foi criada para guiá-lo em sua jornada como voluntário, fornecendo informações essenciais sobre suas responsabilidades, direitos e o impacto que você pode causar na vida dos nossos membros.

Queremos que você se sinta preparado e confiante para desempenhar suas funções, sabendo que conta com o apoio de toda a equipe da ANTBR. Juntos, vamos fazer a diferença!

Atenciosamente,
DIRETORIA - ANTBR

FUNÇÃO DO PROFISSIONAL

Os profissionais da ANTBR, incluindo psicólogos, terapeutas, advogados, médicos e outros especialistas, desempenham um papel crucial no atendimento e suporte aos nossos membros. Cada profissional é selecionado com base em sua expertise e comprometimento com a causa da Neuralgia do Trigêmeo, contribuindo diretamente para melhorar a qualidade de vida dos pacientes.

Principais Responsabilidades

- **Oferecer** consultas e atendimento especializado aos membros da ANTBR, conforme suas áreas de atuação.
- **Realizar** avaliações e diagnósticos, quando aplicável, e fornecer orientações terapêuticas ou jurídicas conforme a necessidade do paciente.
- **Registrar** e documentar as consultas e atendimentos no sistema da associação, assegurando que todas as informações relevantes estejam atualizadas.
- **Colaborar** com a equipe multidisciplinar da ANTBR para garantir um atendimento integrado e centrado no paciente, compartilhando conhecimentos e experiências para o bem-estar dos membros.

REGRAS DE CONDUTA

Os profissionais da ANTBR devem seguir rigorosamente as regras de conduta para assegurar um atendimento de qualidade, ético e centrado no paciente. Além das diretrizes gerais, há normas específicas para os profissionais que atuam diretamente no cuidado e suporte dos membros da associação.

- **Confidencialidade:** Manter em sigilo todas as informações pessoais e médicas dos membros da associação.
- **Respeito:** Tratar todos os membros, voluntários e colaboradores com cortesia, dignidade e respeito, independentemente de diferenças de opinião ou circunstâncias.
- **Pontualidade e Compromisso:** Cumprir os horários e compromissos acordados. Caso não possa comparecer ou realizar determinada atividade, avise com antecedência. O atendimento deve ser conduzido com o máximo de profissionalismo, empatia e ética, respeitando o tempo e as necessidades dos pacientes. Isso inclui chegar pontualmente às consultas, estar preparado para as sessões e dar seguimento aos tratamentos ou orientações conforme necessário.

CONTINUAÇÃO...

- **Responsabilidade:** Realizar suas tarefas com diligência e atenção, assegurando que as informações e procedimentos sejam seguidos corretamente.
- **Atendimento Completo:** Os profissionais são responsáveis por garantir que cada atendimento seja realizado do início ao fim, com total atenção ao paciente. Em caso de interrupção do atendimento, como uma falha na conexão, é obrigação do profissional retomar o contato o mais breve possível. Se o problema persistir, o profissional ou a secretária da ANTBR deve entrar em contato com o paciente para reprogramar ou dar retorno sobre a situação.
- **Confidencialidade e Sigilo Profissional:** Todos os dados e informações compartilhados pelos pacientes durante o atendimento devem ser mantidos em estrita confidencialidade, em conformidade com a LGPD e os códigos de ética profissional. A troca de informações sobre o paciente com outros membros da equipe da ANTBR deve ocorrer apenas quando estritamente necessário para o bem-estar do paciente.

CONTINUAÇÃO...

- **Uso de Sistemas e Ferramentas Oficiais:** Todo o registro de consultas, tratamentos e qualquer outra interação com o paciente deve ser feito exclusivamente nos sistemas da ANTBR. Não é permitido o uso de ferramentas pessoais para arquivamento de dados dos pacientes.
- **Atualização Contínua:** Os profissionais devem se manter atualizados nas suas áreas de atuação e participar de treinamentos e reuniões oferecidos pela ANTBR para garantir que estejam sempre em conformidade com as melhores práticas de atendimento e tratamento.
- **Comunicação Clara:** Mantenha uma comunicação clara e transparente com os pacientes, explicando procedimentos, diagnósticos e próximos passos de forma compreensível. É importante que os pacientes se sintam informados e seguros durante todo o processo.
- **Relato de Problemas:** Qualquer dificuldade ou problema encontrado durante o atendimento deve ser imediatamente reportado à coordenação da ANTBR para que possam ser tomadas as medidas necessárias.

REGRAS DE CONDUTA ESPECÍFICAS

- **Empatia e Paciência:** Muitos pacientes da ANTBR podem apresentar níveis elevados de ansiedade e estresse devido às dores intensas causadas pela Neuralgia do Trigêmeo. É fundamental que os profissionais atuem com empatia, demonstrando paciência e carinho durante todo o atendimento. Lembre-se de que a compreensão e o acolhimento emocional são parte essencial do tratamento.
- **Atendimento a Pessoas Simples:** Alguns pacientes podem ter dificuldades de comunicação ou entendimento, seja por questões socioeconômicas, educacionais ou pelo próprio estado de saúde. Nestes casos, é importante adaptar a linguagem, explicando de forma clara e acessível, sem tecnicismos, e garantindo que o paciente compreenda as orientações dadas. Trate todos com dignidade e respeito, independentemente de suas condições ou origens.

CONTINUAÇÃO...

- **Compreensão das Limitações:** Reconheça que o sofrimento causado pela neuralgia pode influenciar o comportamento dos pacientes, tornando-os mais sensíveis ou reativos. Mantenha a calma e ofereça apoio, assegurando que eles se sintam ouvidos e amparados durante todo o processo de atendimento.
- **Escuta Ativa:** Dê espaço para que os pacientes expressem suas preocupações e dúvidas. Muitas vezes, ser ouvido com atenção é um passo importante para aliviar a ansiedade e o sofrimento. Demonstre interesse genuíno pelas questões que eles trazem e procure sempre validar seus sentimentos.
- **Flexibilidade no Atendimento:** Sempre que possível, mostre flexibilidade no atendimento, adaptando-se às necessidades e limitações dos pacientes. Isso inclui ajustar o ritmo das consultas, oferecer alternativas em caso de dificuldades, e ser compreensivo diante das situações que possam surgir devido à condição dos pacientes.

ACESSOS E FERRAMENTAS

Os Profissionais Voluntários da ANTBR terão acesso a diversas ferramentas e sistemas que auxiliam no desempenho de suas funções:

- **Portal do Voluntário:** Um sistema online onde os profissionais podem acessar as informações de membros, sendo elas; pessoais, contato, documentos (Comprovante de Residência, Identidade e Laudos Médicos) e funcionalidades como receituário, agendamentos, entre outros.
- **Aplicativo de Gestão (Notion):** Utilizado para centralizar assuntos, reuniões e projetos da associação, facilitando a comunicação e a organização das atividades.

PROCESSOS INTERNOS

A equipe administrativa da ANTBR é responsável por gerenciar os agendamentos solicitados através do site. O processo segue os seguintes passos:

- **Recebimento e Análise:** Após o recebimento do agendamento, a equipe administrativa analisa as informações e identifica o profissional mais adequado e disponível para o caso.
- **Direcionamento ao Profissional:** O agendamento é então direcionado ao profissional selecionado, que deve confirmar sua disponibilidade para realizar a consulta.
- **Confirmação ao Membro:** Assim que o profissional confirma a consulta, a equipe administrativa entra em contato com o membro, informando-o sobre a data, horário e demais detalhes da consulta confirmada.
- **Contato Direto:** Está autorizado que o profissional entre em contato diretamente com o paciente utilizando os dados disponíveis no sistema da ANTBR, para alinhamentos, esclarecimentos ou ajustes necessários antes do atendimento.

REGRAS PARA ACESSO AO SISTEMA

- **Segurança:** O acesso ao sistema é restrito e deve ser utilizado exclusivamente para finalidades relacionadas às atividades da ANTBR.
- **Autenticação:** Os profissionais devem utilizar suas credenciais pessoais para acessar o sistema e nunca compartilhar senhas com terceiros.
- **Atualização de Dados:** É essencial manter seus dados sempre atualizados, evitando divergências nas informações cadastrais.

DESLIGAMENTO

Caso o profissional deseje se desligar de suas funções, é importante informar a coordenação com antecedência para garantir uma transição tranquila das suas responsabilidades.

PROTEÇÃO DE DADOS E LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estabelece diretrizes rigorosas sobre a coleta, armazenamento e uso de dados pessoais no Brasil. Na ANTBR, temos um compromisso com a privacidade e segurança das informações dos nossos membros, voluntários e parceiros. Todos os voluntários devem seguir essas diretrizes para garantir o cumprimento da legislação e a proteção dos dados sensíveis que manipulamos.



PRINCÍPIOS DA LGPD NA ANTBR

- **Finalidade:** Os dados pessoais coletados pela ANTBR devem ser utilizados apenas para finalidades específicas e legítimas, diretamente relacionadas ao trabalho da associação, como gestão de membros, voluntários e agendamentos de consultas.
- **Necessidade:** Apenas as informações estritamente necessárias para a realização das atividades da associação devem ser coletadas e processadas.
- **Transparência:** A ANTBR deve ser clara com os membros e voluntários sobre como seus dados serão utilizados, garantindo que eles tenham conhecimento sobre suas finalidades e direitos.
- **Segurança:** Medidas de segurança técnicas e administrativas devem ser adotadas para proteger os dados contra acessos não autorizados, perdas, alterações ou qualquer tipo de violação.

RESPONSABILIDADE DOS PROFISSIONAIS EM RELAÇÃO À LGPD

- **Uso Adequado dos Dados:** Os profissionais só podem acessar e utilizar os dados dos membros para fins relacionados às suas funções na ANTBR. O uso de dados para fins pessoais ou não relacionados à associação é estritamente proibido.
- **Confidencialidade:** Todos os profissionais devem assinar um Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a não divulgar, compartilhar ou utilizar dados de membros, voluntários ou qualquer outra pessoa ligada à ANTBR fora do ambiente de trabalho e das atividades da associação.
- **Separação de Vida Pessoal e Profissional:** É fundamental que os profissionais mantenham uma separação clara entre suas atividades pessoais e profissionais. **Autorizamos** que os profissionais utilizem seus meios de comunicações (E-mail, Telefone ou Whatsapp) para entrar em contato com os membros, desde que o assunto seja pertencente a associação.

CONTINUAÇÃO...

- **Armazenamento de Informações:** Não é permitido que os profissionais armazenem dados de membros ou documentos sensíveis em dispositivos pessoais, como computadores ou celulares. Todo o armazenamento e processamento de dados devem ser feitos dentro dos sistemas e ferramentas fornecidos pela ANTBR, que são protegidos e monitorados.
- **Relato de Incidentes:** Caso ocorra qualquer incidente relacionado à segurança de dados ou ao cumprimento da LGPD, os profissionais da ANTBR devem reportar imediatamente à Ouvidoria da associação. Isso inclui falhas de segurança, acessos não autorizados, vazamento de informações ou qualquer outra situação que possa comprometer a privacidade dos dados dos membros, voluntários ou parceiros.

CANAL DE OUVIDORIA



Para relatar um incidente, utilize um dos seguintes canais da Ouvidoria:

- **E-mail:** ouvidoria@antbr.com.br
- **Site:** www.antbr.com.br/contato/ouvidoria

A Ouvidoria é responsável por receber, investigar e tomar as devidas providências em relação aos incidentes relatados.

PENALIDADES E CONSEQUÊNCIAS

- **Advertências e Desligamento:** O descumprimento das regras de proteção de dados e LGPD pode resultar em advertências ou até mesmo no desligamento do profissional da associação, dependendo da gravidade da infração.
- **Responsabilidade Legal:** Em casos de violação grave, o profissional pode ser responsabilizado civil e criminalmente, além de ter que responder a processos administrativos, conforme as diretrizes da LGPD.

IMPORTANTE



Ao seguir estas diretrizes, garantimos não apenas a conformidade com a legislação, mas também a **segurança e a integridade** dos dados dos nossos membros e voluntários. Assim, **criamos um ambiente seguro** para todos, preservando a **confiança** e a **credibilidade** da ANTBR.

HIERARQUIAS

Na ANTBR, a estrutura hierárquica é fundamental para nossa organização e eficiência. Os níveis e suas responsabilidades são os seguintes:



CONTINUA...

- **Voluntários:** Executam as atividades e respondem aos líderes. São a base da nossa operação.
- **Líderes:** Coordenam os voluntários, fornecem orientação e supervisionam as atividades. Reportam aos diretores.
- **Diretores:** Supervisionam os líderes, garantem a implementação das estratégias e reportam à Presidência. Avaliam o desempenho e mantêm a comunicação fluida.
- **Presidência:** Toma as decisões estratégicas finais. Todos os problemas, remajeos ou desligamentos de voluntários devem ser apresentados e aprovados pela Presidência para garantir alinhamento com a missão da ANTBR.

NUNCA SE ESQUEÇA

Todos os problemas, remajeos ou desligamentos de voluntários devem ser apresentados e aprovados pela Presidência.