



Agros + Saúde

ESPAÇO AGROS DE ATENÇÃO À SAÚDE

MANUAL DE USO

Confira informações e orientações para
uso do Espaço Agros + Saúde



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	03
OBJETIVOS DO AGROS + SAÚDE	03
INFORMAÇÕES GERAIS	04
ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS DISPONÍVEIS	05
ADESÃO AO AGROS + SAÚDE	06
PLANO DE CUIDADO	07
ATENDIMENTOS NÃO AGENDADOS	07
ATENDIMENTO EM OUTRAS ESPECIALIDADES - REDE REFERENCIADA	08
COPARTICIPAÇÃO	09
ORIENTAÇÕES GERAIS QUANTO À UTILIZAÇÃO DO ESPAÇO AGROS + SAÚDE	10
PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL	10
CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO DE BENEFICIÁRIOS	11



APRESENTAÇÃO

Prezado beneficiário,

O Espaço Agros + Saúde é uma clínica criada para atender a todos os beneficiários do Agros e que funciona segundo os princípios da Atenção Primária à Saúde (APS).

E você já ouviu falar em Atenção Primária à Saúde?

Ela se caracteriza por um conjunto de ações que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, tratamento, reabilitação e redução de danos à saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral, que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades, conforme definição do [Ministério da Saúde](#). 

A Atenção Primária oferece cuidado personalizado, com equipe multidisciplinar composta por profissionais de diferentes formações técnicas, perfis e habilidades, que trabalham em conjunto para ajudar a promover melhor qualidade de vida e de saúde para o paciente que se propõe a seguir as orientações recebidas.

A seguir, confira algumas informações e orientações para uso do Agros + Saúde, a clínica de atenção primária disponível para você!

OBJETIVOS DO AGROS + SAÚDE

- + Proporcionar assistência integrada e humanizada por meio de maior aproximação da equipe de saúde com o beneficiário; garantindo que eles tenham acesso fácil e oportuno aos serviços de atenção primária.
- + Reforçar a prevenção de doenças, promoção da saúde e educação em saúde para os beneficiários, com o objetivo de evitar o desenvolvimento de condições crônicas e promover estilos de vida saudáveis.
- + Estabelecer protocolos de gestão para condições crônicas, garantindo um acompanhamento adequado, monitoramento contínuo e intervenções preventivas para melhorar a qualidade de vida dos pacientes.
- + Solucionar os possíveis casos de agravos e direcionar os mais graves para níveis de atendimento superiores em complexidade.
- + Reduzir custos com internações hospitalares ao fornecer cuidados preventivos e gerenciar condições de saúde no estágio inicial.

- + Acompanhar o tratamento e a evolução do quadro clínico do paciente.
- + Estimular maior participação do paciente e de sua família no tratamento proposto.
- + Melhorar a experiência do beneficiário, proporcionando serviços de alta qualidade, atendimento personalizado, acesso conveniente e cuidado centrado no paciente.

INFORMAÇÕES GERAIS

A medicina da família e comunidade é uma especialidade médica que atua principalmente na atenção primária. O médico de família atende pacientes de todas as idades, considerando o contexto biológico, social, familiar e psicológico do paciente. Dessa forma, por meio de um atendimento integral e contínuo, a medicina da família e comunidade atua contribuindo com:

- ✓ **Diagnósticos precoces:** O médico de família pode identificar doenças assintomáticas e realizar rastreamentos.
- ✓ **Prevenção de doenças:** O médico de família pode ajudar a prevenir doenças cardiovasculares, por exemplo, com exames e avaliações periódicas.
- ✓ **Fortalecimento de vínculos:** O médico de família pode acompanhar a família ao longo da vida, o que ajuda a fortalecer os vínculos.
- ✓ **Economia de tempo e dinheiro:** O médico de família pode reduzir a necessidade de exames desnecessários e encaminhamentos para outros especialistas.
- ✓ **Redução de internações:** O médico de família pode ajudar a reduzir a necessidade de internações hospitalares e possíveis complicações decorrentes delas.

Todos os beneficiários dos planos de saúde do Agros, de todas as idades e que já cumpriram os prazos de carência, podem utilizar os serviços do Agros + Saúde, sem pagamento de taxa de adesão ou custo adicional. Para isso, basta entrar em contato para agendar uma consulta e comparecer ao atendimento no dia e horário marcados.



Endereço:

Em Viçosa:

Praça do Rosário, nº 03, Sala 401
- Centro

Em Rio Paranaíba:

Rua João Leandro, nº 646, Loja 2,
Centro (Clínica Dra. Nadir Cruz)



Agendamento:

Viçosa:

(31) 2117-6847

Rio Paranaíba:

(34) 3855-9966



Agendamento pelo WhatsApp (somente por mensagem):

(27) 99574-7436

Orientações: Envie um "oi" > selecione a opção "DOC" e siga as demais orientações que surgirem na tela.



Pronto Atendimento Virtual (PA Virtual) da Clínica Agros + Saúde, em parceria com as Clínicas DOC. Ele pode ser acessado 24h por dia, 7 dias por semana, pelo celular ou computador pelo link <https://pavirtual.clinicasdoc.com.br/telemedicina-pa/#/login>

Saiba mais sobre o Pronto Atendimento Virtual na página 10.

ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS DISPONÍVEIS

No Espaço Agros + Saúde, os beneficiários têm acesso a atendimento com:

- ✓ Médico(a) da família e comunidade
- ✓ Enfermeiro(a)
- ✓ Nutricionista
- ✓ Fisioterapeuta
- ✓ Psicólogo(a)



Atenção: os atendimentos com nutricionista, fisioterapeuta e psicólogo(a) são agendados após consulta inicial com enfermeiro(a) ou médico(a) da clínica.

Casos que demandam atendimento por outras especialidades ou áreas de atuação específicas são encaminhados pelos profissionais da clínica para a rede referenciada do Agros, após a consulta inicial com enfermeiro(a) ou médico(a).

Os atendimentos no Agros + Saúde são eletivos, ou seja, **com agendamento prévio**. Entretanto, são disponibilizados alguns horários para atendimentos sem agendamento prévio, conforme informações na página 07.

As consultas eletivas (previamente agendadas) com enfermeiro(a) e médico(a) são estruturadas para ter duração de, em média, 20 minutos cada. Para os atendimentos de fisioterapia, psicologia e nutrição, as sessões duram, em média, 30 minutos cada.

No Espaço **Agros + Saúde EM VIÇOSA**, os beneficiários podem realizar exames como eletrocardiograma e coleta para preventivo, além de receber aplicação de alguns medicamentos, desde que prescritos por profissionais da Clínica.

ATENÇÃO



As medicações e procedimentos **só podem ser feitos após consulta e prescrição** do médico ou enfermeira da Clínica.



Atenção: urgências e emergências não são atendidas na Clínica; estes casos devem ser direcionados para os Hospitais.

ADESÃO AO AGROS + SAÚDE

Todo beneficiário que realizar uma consulta no Agros + Saúde será convidado a aderir ao serviço. A adesão é voluntária e gratuita, mediante assinatura do Termo de Compromisso e o aceite do Plano de Cuidado proposto.

A adesão pode ser feita a qualquer momento, quando o beneficiário desejar ou necessitar de atendimento. **Não existe um prazo máximo para a adesão.**

É responsabilidade do beneficiário comparecer às consultas e atendimentos presenciais. O Agros não se responsabiliza pelo deslocamento dos beneficiários até o local de atendimento.



Após a adesão, os beneficiários serão avaliados em relação ao seu engajamento com o Plano de Cuidado. Serão considerados engajados os beneficiários que atenderem 50% do plano de cuidado estabelecido pela equipe multidisciplinar.

Os beneficiários engajados serão “premiados” com a isenção do pagamento de coparticipação nos atendimentos recebidos na clínica, por tempo indeterminado, ou até que se verifique o não enquadramento no critério de engajamento.

PLANO DE CUIDADO

No primeiro atendimento no Agros + Saúde, o beneficiário passa por uma avaliação com o(a) enfermeiro(a) gestor(a) e com o(a) médico(a) de referência. A partir dessa avaliação, é traçado um **plano de cuidado** personalizado para cada paciente.

Este plano de cuidado pode incluir consultas com os outros profissionais da equipe multidisciplinar (nutricionista, psicólogo(a) e fisioterapeuta), assim como retornos periódicos para consultas com o(a) enfermeiro(a) e/ou o(a) médico(a).

O plano de cuidado é apresentado ao beneficiário e disponibilizado no aplicativo HMap. **A adesão do beneficiário ao Agros + Saúde ocorre mediante a aceitação do plano de cuidado e a assinatura do Termo de Compromisso.**

ATENDIMENTOS NÃO AGENDADOS

Os beneficiários com sintomas como febre alta e mal-estar, que não caracterizam urgência ou emergência, mas demandam uma avaliação mais rápida, também podem procurar atendimento no Agros + Saúde.

Nessas situações, os beneficiários devem entrar em contato com a clínica por telefone, para verificar a disponibilidade de horário para atendimento no mesmo dia. Caso haja disponibilidade, eles serão atendidos pelo(a) enfermeiro(a) gestor(a).

Após realização do mapeamento do risco de saúde do paciente, uma das seguintes situações poderá ocorrer:

- + Resolução da demanda na própria consulta de enfermagem;
- + Agendamento de consulta com o(a) médico(a) para o mesmo dia, caso haja disponibilidade na agenda;
- + Agendamento de consulta para atendimento em até 72h;
- + Direcionamento ao pronto-socorro ou acionamento de remoção pelo Samu.



Atenção: urgências e emergências não são atendidas na Clínica; esses casos devem ser direcionados para os Hospitais.

ATENDIMENTO EM OUTRAS ESPECIALIDADES - REDE REFERENCIADA

Após a consulta inicial ou no decorrer do acompanhamento do beneficiário, a equipe multidisciplinar pode concluir que há necessidade de avaliação e/ou tratamento especializado em nível secundário ou terciário de atenção em saúde, como avaliação e parecer de médicos de diferentes especialidades, realização de exames laboratoriais ou de diagnóstico por imagem, ou até mesmo encaminhamento para hospitais. Nessa situação, o beneficiário será encaminhado para o serviço referenciado, ou seja, para especialistas da rede credenciada previamente cadastrados para dar apoio nestes casos.

- + O beneficiário atendido no Agros + Saúde não deve procurar o profissional, laboratório ou o serviço especializado que ele desejar; ele deve buscar atendimento com os profissionais referenciados e nos locais para os quais a equipe multidisciplinar direcionar, de modo a facilitar o compartilhamento das informações de saúde entre os profissionais.
- + Caso o beneficiário prefira realizar uma avaliação solicitada pela equipe do Agros + Saúde com o seu médico de preferência, que não consta da rede referenciada, deve comunicar à equipe, para os devidos registros e acompanhamento do caso.

- + O encaminhamento para a rede referenciada é realizado por meio do sistema de gestão do Agros + Saúde e, nesses casos, o agendamento das consultas é realizado pela recepção ou o serviço de concierge da clínica.
- + Após avaliação e/ou tratamento de saúde pelo profissional referenciado, é responsabilidade do beneficiário retornar à clínica e apresentar um documento contendo o registro e a descrição da intervenção realizada, a fim de possibilitar a continuidade do seu gerenciamento de saúde pela equipe do Agros + Saúde.

COPARTICIPAÇÃO

- ✓ Os atendimentos realizados no Agros + Saúde terão isenção de coparticipação para os beneficiários que aceitarem o plano de cuidado proposto e forem engajados no serviço. **São considerados engajados os beneficiários que seguem, no mínimo, 50% do plano de cuidado estabelecido pela equipe multidisciplinar.**
- ✓ Os beneficiários que não assinarem o Termo de Compromisso, não cumprirem o plano de cuidado estabelecido ou que buscarem apenas atendimentos esporádicos (sem plano de cuidado) poderão utilizar os serviços do Agros + Saúde, mas terão a responsabilidade de pagamento da coparticipação nas consultas e procedimentos realizados, conforme previsão nos Regulamentos dos Planos de Saúde.
- ✓ Haverá cobrança de coparticipação nos exames e outros procedimentos solicitados pela equipe multidisciplinar e que não são realizados na clínica.
- ✓ Os atendimentos realizados com os profissionais especialistas da rede referenciada possuem coparticipação, conforme previsto nos Regulamentos dos Planos de Saúde do Agros.

Atenção: nem todos os procedimentos solicitados pelo(a) médico(a) da família possuem cobertura pelo Plano de Saúde. A indicação médica é ato restrito do profissional e não está relacionada à cobertura do plano de saúde, que é definida em Regulamento.

Antes de agendar os procedimentos solicitados pelo médico, entre em contato com o Agros para avaliação da cobertura dos mesmos ou de seu enquadramento nas Diretrizes de Utilização do rol de procedimentos e eventos em saúde da ANS.

ORIENTAÇÕES GERAIS QUANTO À UTILIZAÇÃO DO ESPAÇO AGROS + SAÚDE

- ✓ O Termo de Compromisso é apresentado na primeira consulta do beneficiário na Clínica, quando também são dados os esclarecimentos de qualquer dúvida que o paciente possa ter.
- ✓ Os objetivos da Atenção Primária à Saúde e os resultados positivos para a saúde são alcançados com o engajamento de cada beneficiário no projeto, ou seja, aquele que assina o Termo de Compromisso do Agros + Saúde – Espaço Agros de Atenção à Saúde e zela pelo seu cumprimento, seguindo o plano de cuidado elaborado pela equipe multidisciplinar, mantendo hábitos saudáveis e o comprometimento com o acompanhamento da própria saúde.
- ✓ As despesas com medicamentos para tratamentos domiciliares, isto é, aqueles prescritos pelo(a) médico(a) assistente para administração em ambiente externo ao da Clínica de Atenção Primária, são de responsabilidade do beneficiário ou seus familiares (no caso de beneficiários menores de idade ou incapazes), conforme previsto nos Regulamentos dos Planos de Saúde do Agros.
- ✓ A participação da família, quando é o caso, é um ponto chave para que o engajamento do beneficiário aconteça. Incentivar e praticar em conjunto os hábitos saudáveis e, principalmente, acompanhar o cumprimento do plano de cuidado proposto pela Clínica fazem grande diferença no resultado final, que é a manutenção da saúde do paciente.

PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL

O Agros + Saúde, em parceria com as Clínicas DOC, oferece também o Pronto Atendimento Virtual (PA Virtual). **Ele está disponível para todos os beneficiários, residentes em qualquer localidade, e pode ser acessado 24h por dia, 7 dias por semana, pelo celular ou computador.**

No PA Virtual é possível receber atendimento com médico(a) de família, ser direcionado para atendimento virtual com especialista, quando necessário, ou ser direcionado para um Pronto Atendimento físico.

O PA Virtual pode ser acessado pelo

<https://pavirtual.clinicasdoc.com.br/>  ou pelo QR Code ao lado.



Após acessar o link > marque as opções “*habilitar microfone e câmera*”, preencha seu CPF ou número da carteirinha do plano de saúde e aguarde ser chamado.



Para os beneficiários engajados (que seguem o plano de cuidado), não há coparticipação nas consultas realizadas no PA Virtual.



Para os beneficiários não engajados (que utilizam a clínica esporadicamente, sem assinatura do Termo de Compromisso), há coparticipação nas consultas.

CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO DE BENEFICIÁRIOS

Os beneficiários que aderirem ao Agros + Saúde – Espaço Agros de Atenção à Saúde poderão ser desligados pelos seguintes motivos:

- ✓ Cessação do vínculo como beneficiário do plano de saúde do Agros;
- ✓ Mudança de município que impeça o beneficiário de ter acesso ao serviço;
- ✓ Discordância do plano de cuidado proposto pela equipe multidisciplinar;
- ✓ Falta de engajamento ao serviço, com não atendimento de pelo menos 50% do plano de cuidado estabelecido pela equipe multidisciplinar, utilização da rede credenciada sem conhecimento prévio da equipe multidisciplinar da clínica ou não concordância com a rede de referência e contra referência estabelecida pelo serviço;
- ✓ Condição de saúde (física e/ou mental) que impossibilite o acesso ao serviço;
- ✓ Fraude contra o plano de saúde ou os programas de promoção à saúde e prevenção de doenças desenvolvidos pelo Instituto, após apuração pelo Comitê de Ética do Agros;
- ✓ Comportamento agressivo ou inadequado contra a equipe técnica ou administrativa da Clínica, após apuração pelo Comitê de Ética do Instituto;
- ✓ Óbito do beneficiário.

Você, beneficiário, é o protagonista na prevenção e na promoção da sua própria saúde.

Por isso, aproveite as oportunidades que o Agros + Saúde – Espaço Agros de Atenção à Saúde oferece e viva o melhor da vida!



Em caso de dúvidas, entre em contato com o Agros:

 Av. Purdue s/n, Campus UFV
CEP: 36.570-900 - Viçosa

 **(31) 3899-6550**




 contatos@agros.org.br

 www.agros.org.br

  [@agrosprevsaudef](https://www.instagram.com/agrosprevsaudef)