



IPG Politécnico
|da|Guarda
Escola Superior
de Tecnologia e Gestão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso de Especialização Tecnológica
em Secretariado Clínico

André Filipe Calado Saldanha

outubro | 2013



Ficha de Identificação

Nome: André Filipe Calado Saldanha

Número de Estudante: 1011142

Nome da Instituição: Instituto Politécnico da Guarda, Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Morada: Avenida Doutor Francisco Sá Carneiro, nº 50 | 6301-559 Guarda

Telefone: 271220111 / 271222634

Fax: 271222690

Data de início de estágio: 08 de Julho de 2013

Data de fim de estágio: 02 de Setembro de 2013

Docente Orientador: António Batista

Grau Académico:

Supervisor: José Augusto Calado Monteiro

Grau Académico:

Local de estágio: Cliniform

Cidade: Guarda

Agradecimentos

Durante a realização deste estágio curricular foram inúmeras as pessoas que me apoiaram e que fizeram com que o estágio se realizasse e corresse da melhor forma possível.

Em primeiro lugar quero agradecer a todos os docentes que lecionaram as unidades curriculares do curso de especialização tecnológica de Técnicas de Secretariado Clínico da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, por toda a formação que transmitiram.

De seguida quero agradecer ao meu orientador de estágio o Professor António Batista pelo tempo disponibilizado e por todo o apoio prestado durante este período de estágio.

À Cliniform, um muito obrigado por me ter proporcionado a realização do meu primeiro contacto com o mundo laboral. Foi uma experiência muito rica, pois fiquei a saber como lidar com quem precisa de apoio e auxílio face ao seu sofrimento e dificuldades encontradas num momento da sua vida, tanto do ponto de vista das relações humanas como a nível de funcionalidade para atingir esse objetivo: apoiar e ajudar as pessoas que procuram os serviços desta clínica.

Dentro da instituição agradeço também aos enfermeiros com os quais interagi mas principalmente à Secretária, com quem mais diretamente lidei e mais me transmitiu conhecimentos e exemplos práticos sobre a profissão de Secretariado Clínico.

No mundo do apoio clínico é fundamental que o secretário, primeira pessoa com quem o doente contacta quando aí recorre, tenha uma postura de compreensão e eficiência, postura essa que muito contribui para a boa imagem da empresa que representa e para dar ao utente uma imagem de seriedade dentro de um ambiente caloroso e humano.

Índice

Páginas

Índice de Figuras-----	4
Introdução-----	5
I. Apresentação da Entidade-----	6
1. A Cliniform	
1.1. Caracterização do meio envolvente-----	7
1.2. Serviços Prestados-----	8
1.3. Organização e Gestão da Clínica-----	10
1.3.1. Horário de Funcionamento-----	11
1.3.2. Marcação de Consultas -----	12
II. Articulação dos Fundamentos Teóricos com a Prática -----	13
III. Estágio Curricular -----	17
1.1. Integração com o ambiente da clínica -----	17
1.2. Atividades desenvolvidas no decorrer do estágio -----	18
1.2.1. Receção do utente e atualização de dados ou criação de ficha -----	20
1.2.2. Sala de espera, respetiva consulta e faturação -----	21
1.2.3. Acidentes de trabalho -----	22
IV. Reflexão Crítica -----	24
Bibliografia -----	25
Web Grafia -----	26

Índice de Figuras

Figura 1 – Sala de Espera

Figura 2 – Sala de Enfermagem

Figura 3 – Sala de Enfermagem

Figura 4 – Mapa de Portugal (Localização da Guarda)

Figura 5 – Brasão da Cidade

Figura 6 – Sala de Fisioterapia

Figura 7 – Sala de Fisioterapia

Figura 8 – Sala de Fisioterapia

Figura 9 – Horário de Funcionamento

Figura 10 – Marcação de Consultas

Figura 11 - Receção

Figura 12 - Sala de Espera

Quadro de Figuras

Introdução

Este relatório foi elaborado no âmbito da disciplina de Estágio, pertencente ao Curso de Especialização Tecnológica de Técnicas de Secretariado Clínico, lecionado na Escola Superior de Tecnologia e Gestão pertencente ao Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio decorreu entre 08 de Julho de 2013 e 02 de Setembro de 2013, fazendo assim 400 horas. O presente relatório tem como objetivo descrever todas as atividades realizadas durante o estágio, complementando assim os conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso.

Escolhi como local de estágio a Cliniform, localizada na Guarda que tem por principal missão o bem-estar dos utentes e a prestação de serviços médicos, através das consultas médicas, assim como do serviço de enfermagem.

Pesou também na minha escolha a questão de que já conhecia o espaço como paciente de um médico que ali dá consultas. Tinha curiosidade em perceber o seu funcionamento, quais as outras especialidades que ali se podiam encontrar, o seu serviço de enfermagem, bem como a parte burocrática de todo este sistema, o que ia de encontro aos objetivos do meu estágio. Por tudo isto, pareceu-me um bom sítio para aprender.

Este relatório surge como suporte teórico do estágio. Tem como objetivo dar a conhecer ao leitor o local de estágio, assim como as atividades por mim desenvolvidas e divide-se em quatro capítulos, sendo eles: Apresentação da Entidade, Articulação dos Fundamentos Teóricos com a Prática, Estágio Curricular e Reflexão Crítica.

No primeiro capítulo vou apresentar a entidade, os serviços que presta bem como falar da organização e gestão da mesma.

No segundo capítulo irei fazer a ligação entre o que aprendi ao longo do ano e aquilo que pus em prática.

O terceiro capítulo destina-se ao estágio propriamente dito, a minha integração e as atividades por mim desenvolvidas.

No quarto capítulo irei fazer uma reflexão crítica em que falarei das minhas maiores dificuldades e de tudo o que aprendi.

Por último, na conclusão irei fazer uma consideração final sobre a realização deste estágio.

I – Apresentação da Entidade

A Cliniform Saúde é uma entidade privada vocacionada para a prestação de serviços na área de saúde, nomeadamente no que diz respeito a consultas de várias especialidades bem como na prestação de serviços de enfermagem quer na clínica quer ao domicílio.

Localiza-se na Rua Mouzinho da Silveira 15, 6300-735 Guarda.

A Cliniform tem acordos de acidentes de trabalho e fisioterapia com as seguintes seguradoras:

Axa, Fidelidade Mundial, Imperio Bonança, Liberty, Açoreana, Victoria, Allianz, Lusitania, Macif e Ocidental.

A Cliniform conta com a colaboração de vários médicos especialistas, 3 enfermeiros, 3 fisioterapeutas e 1 secretária.

Dispondo de umas instalações muito agradáveis e acolhedoras, com muito espaço, conta com uma receção, uma grande sala de espera, uma sala de enfermagem, 9 gabinetes médicos e 2 casas de banho.

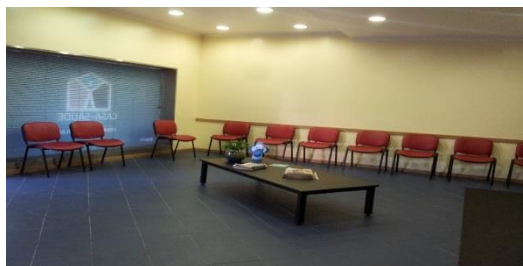


Figura 1 – Sala de Espera (Fonte: Própria)



Figura 2 – Sala de Enfermagem (Fonte: Própria)



Figura 3 – Sala de Enfermagem (Fonte: Própria)

1.1 Caracterização do meio envolvente

A Guarda é uma cidade portuguesa com 42 541 habitantes, inserida no conselho homólogo com 712, 11 Km² de área e 42 541 habitantes subdivididos em 55 freguesias. O município é limitado a nordeste pelo município de Pinhel, a leste por Almeida, a sudeste pelo Sabugal, a sul por Belmonte e Covilhã, a oeste por Manteigas e Gouveia e a noroeste por Celorico da Beira. Situada no último contraforte nordeste da Serra da Estrela, a 1056 metros de altitude, sendo a cidade mais alta de Portugal.

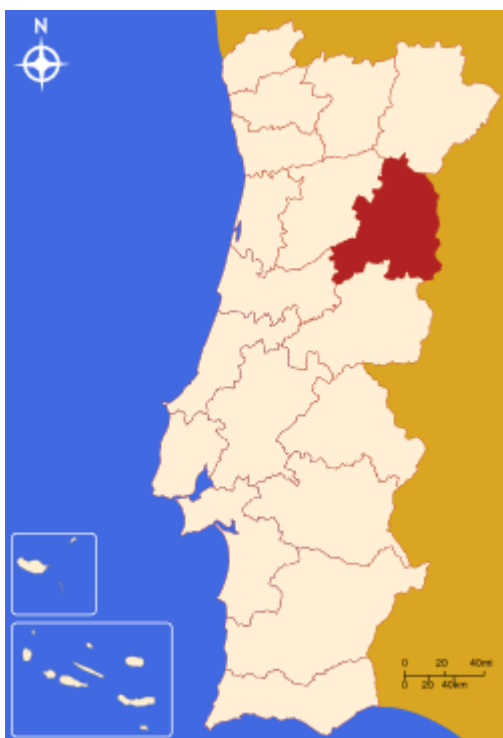


Figura 4 – Mapa de Portugal Localização da Guarda

Fonte - Wikipédia



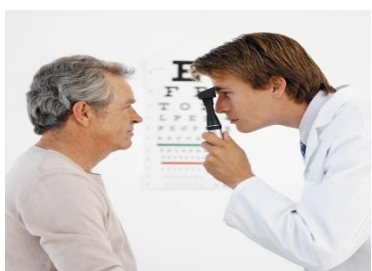
Figura 5 – Brasão da cidade

Fonte - Wikipédia

1.2 Serviços Prestados

A Cliniform proporciona aos seus utentes uma grande variedade de serviços de saúde, tendo especialistas nas mais diversas áreas:

-Alergologia, Clínica Geral, Dermatologia, Gastroenterologia realizando exames como a Colonoscopia e a Endoscopia, Ginecologia, Nutrição, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Podologia, Psicologia, Pneumologia, Reumatologia, Terapia da Fala e também Urologia.



Quadro de Figuras – Algumas das especialidades disponíveis na Cliniform (Fonte: www.saudenova.com.br)

Na Cliniform há também um serviço de enfermagem, um serviço de reabilitação proporcionado por 3 fisioterapeutas e ainda consultas de seguros de trabalho, tendo a Cliniform acordos com as seguradoras atrás mencionadas.



Figura 6 – Sala de Fisioterapia (Fonte: Própria)



Figura 7 – Sala de Fisioterapia (Fonte: Própria)



Figura 8 – Sala de Fisioterapia (Fontes: Própria)

1.3 Organização e Gestão da Clínica

Como já foi referido, a Cliniform é um projeto no âmbito da saúde.

Todos os registos, tanto a nível de marcação de consultas, como os dados dos pacientes e os respetivos relatórios médicos são armazenados na base de dados usada pela clínica.

Todos estes registos são efetuados em suporte informático, desde há 2 anos, sendo anteriormente efetuados em suporte papel.

A Cliniform tem 2 enfermeiros, trocando de turno entre eles durante o horário de funcionamento para garantir, sempre, um bom serviço de enfermagem. Para além disso tem uma vasta equipa de médicos especialistas, tendo até mais do que um na mesma especialidade, garantindo assim uma maior acessibilidade dos pacientes, não havendo tanto um problema do passado – o de um especialista já não ter mais marcações disponíveis e haver ainda pacientes com necessidade de consulta.

Tem também, uma Secretária, cujo trabalho de organização e marcação de consultas é muito importante para o bom funcionamento da clínica.

Os médicos têm um acordo com a clínica por percentagem das consultas realizadas nesse dia - uma percentagem da faturação é para o médico, sendo a restante parte para a clínica.

Quando o paciente chega à clínica confirmamos na base de dados utilizada que o paciente chegou, passando então para a sala de espera, sendo essa sala de espera organizada por hora de chegada do paciente, às instalações da clínica.

O preço das consultas difere de especialidade para especialidade bem como dos exames ou tratamentos efetuados no caso da ortopedia (infiltrações) e da gastroenterologia (endoscopias e colonoscopias).

De momento, a clínica não faz mais exames complementares de diagnóstico, estando no momento a ser estudada essa possibilidade.

1.3.1 Horário de Funcionamento

A Cliniform segue o seguinte horário de funcionamento:

De 2ª a 6ª Feira: das 9h às 12h30 e das 14h às 19h.

Sábados: das 9h às 13h. (Apenas serviço de Enfermagem).

Domingos e Feriados: das 11h às 12:30h. (Apenas serviço de Enfermagem).

Este é o horário laboral, mas muitas vezes e, porque as consultas são extremamente minuciosas e podem ir além do tempo previsto, é alargado por todos, desde médicos a enfermeiros e Secretária.

Sempre que as consultas vão além do tempo previsto ou quando aparece um paciente sem consulta marcada, mas com necessidade visível da consulta, toda a equipa faz um esforço, saindo mais tarde do local de trabalho mas dando prioridade à saúde de quem nos procura. Sempre atenciosos e pacientes.

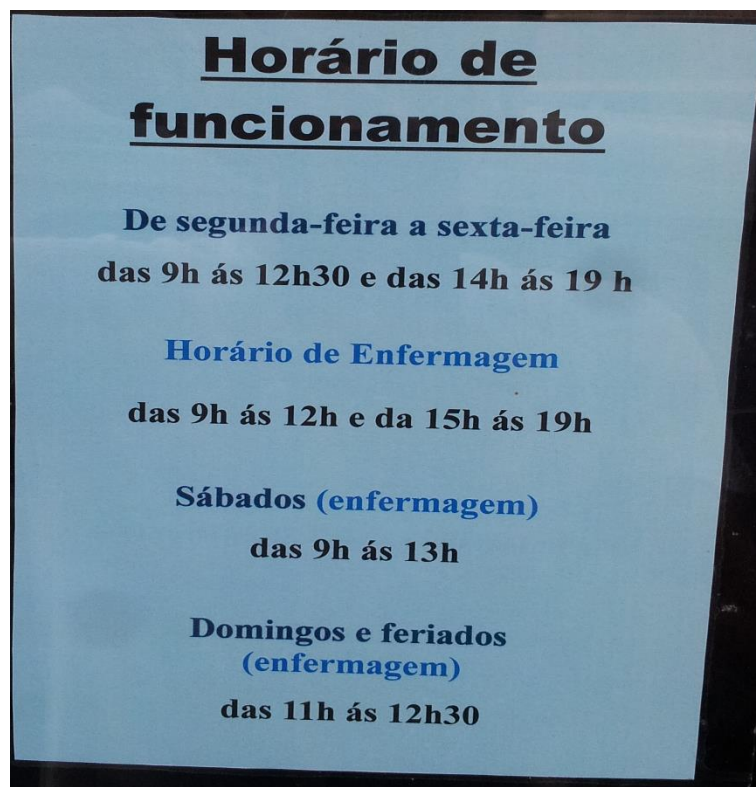


Figura 9 – Horário de Funcionamento (Fonte: Foto Própria do Horário afixado na Clínica)

1.3.2 Marcação de Consultas

A marcação de consultas pode ser efetuada por telefone ou presencialmente, com a Secretária. Todos os dias há várias consultas de diferentes especialidades. Há médicos que apenas permitem a marcação de consultas no dia em que dão consulta na clínica. Por exemplo: um médico que dá consultas às segundas-feiras só nos autoriza a começar as marcações da próxima semana, nessa segunda-feira, evitando assim o esgotamento de consultas durante 1 ou 2 meses como acontecia no passado. Havia então casos de pacientes que procuravam determinada especialidade por necessidade estando essa especialidade lotada por 1 ou 2 meses, com consultas muitas delas de rotina ou de menor urgência. Este método vem também evitar as faltas dos pacientes às consultas por esquecimento, devido à marcação com muito tempo de antecedência.



Figura 10 – Marcação de consultas (Fonte: viainteriorescorporativo.wordpress.com)

II – Articulação dos Fundamentos Teóricos com a Prática

Para começar, secretário(a) é aquele que tem a seu cargo num escritório tarefas como: organizar, documentar, pagar contas, classificar documentos, redigir cartas, comunicar com os clientes e restantes membros da equipa bem como tomar conta de algumas tarefas pessoais do seu chefe ganhando assim a sua confiança e credibilidade.

Um secretário(a) deve ser paciente ao lidar com os clientes, e deve ser confiante, pois assim transmitirá uma maior segurança tanto aos seus companheiros de trabalho como aos próprios utentes. Um bom secretário(a) deve ter como características a liderança, capacidade de concentração, capacidade ao lidar com o público, método e organização, perseverança, conhecimento geral sobre tudo o que acontece no seu local de trabalho, administrar bem o tempo, deve ser um bom comunicador, ter boa memória, boa aparência, bom humor e também tão ou mais importante como todos os outros, confiável. Nenhum patrão quer como secretário(a) alguém em quem não possa confiar.

As principais atividades de um secretário(a) no desempenho das suas funções são: planeamento, organização e direção de serviços de secretária; recolha de informações úteis ao cumprimento dos objetivos e metas da empresa; organizar eventos; classificar, registar e enviar correspondência; interpretar e sintetizar textos e documentos, inclusive em língua estrangeira, entre outros.

Na unidade curricular Comunicações e Relações Interpessoais obtive conhecimentos relativamente ao que significa comunicar, à importância da comunicação tanto verbal como não-verbal. Aprendi também a importância dos gestos e o seu significado durante uma comunicação, bem como os vários tipos de atitude na comunicação, o tipo agressivo e o tipo passivo.

Na unidade curricular Técnicas de Secretariado aprendi a elaborar uma agenda de trabalho de modo organizado, aprendi a diferenciar urgente de importante, sendo o urgente algo com prazo de finalização imediato e algo importante é algo que contribui diretamente para os objetivos. Adquiri também conhecimentos nos métodos de gerir bem o tempo, algo extremamente importante na função de secretariado, bem como métodos de trabalho e postura a adotar no local de trabalho.

Na unidade curricular Sistemas e Estruturas de Saúde obtive conhecimentos relativamente à importância da saúde, o que significa saúde bem como tive conhecimento mais aprofundado do funcionamento do Sistema Nacional de Saúde e dos seus Subsistemas.

Na unidade curricular Tecnologias da Informação e na unidade curricular Fundamentos de Informática aprendi os aspetos genéricos das bases de dados, a trabalhar nelas e compreendê-las. Obtive também conhecimentos nos programas específicos: Word, Excel e Access.

Aprendi também a construção de uma base de dados.

Na unidade curricular Análise e Produção de Texto obtive conhecimento na boa estruturação e redação de vários tipos de documentos, desde os mais informais aos mais formais, adquiri também vocabulário no geral como também vocabulário mais específico para a área de secretariado.

Na unidade curricular Ética e Legislação em Saúde aprendi a diferenciar ética de moral bem como a importância da imparcialidade. Deparamo-nos muitas vezes, principalmente nesta área com pessoas de outras religiões e etnias e esta unidade curricular foi muito importante na perceção da importância de respeitar o outro, independentemente das suas crenças, religião ou etnia.

Na unidade curricular Noções Gerais de Saúde aprendi o significado de saúde, o significado de doença e a importância da história clínica de cada paciente. Adquiri também conhecimento relativamente aos exames complementares de diagnóstico, o que são e os vários tipos.

Na unidade curricular Socorrismo obtive conhecimentos muito importantes na identificação prematura de possíveis problemas, aprendi o que fazer em casos extremos, como por exemplo o que fazer em caso de alguém ter uma paragem cardiorrespiratória, dando sempre prioridade à avaliação das condições de segurança, seguindo-se o socorro da vítima.

Na unidade curricular Relações Públicas e Gestão de Eventos adquiri conhecimentos na análise e interpretação dos outros, através dos seus movimentos e da

sua postura. Aprendi também a organizar eventos com o propósito de beneficiar e publicitar a entidade em que me encontro a trabalhar na posição de secretariado.

Na unidade curricular Técnicas de Documentação aprendi como fazer uma boa arquivagem dos documentos, usando assim técnicas que me permitirão poupar espaço, bem como conseguir uma melhor preservação dos documentos. Aprendi também os principais critérios de um bom local para arquivar documentos. Adquiri também conhecimentos relativamente ao arquivo eletrónico, cada vez mais usado nos dias em que vivemos.

Na unidade curricular Técnicas Contabilísticas e na unidade curricular Introdução à Economia adquiri conhecimentos em como gerir, calcular lucros, calcular capitais, o que é o passivo e o ativo e como fazer o seu cálculo. Em ambas se pode dizer que obtive conhecimentos importantes na posição de Diretor ou Gestor de uma clínica.

Na unidade curricular Estatística Aplicada aprendi diferentes métodos de calcular vários fatores importantes na gestão de uma clínica. Adquiri também conhecimentos relativamente aos melhores e mais corretos modos de apresentação de gráficos e tabelas, por exemplo, tabelas ou gráficos onde podemos ver qual é a idade média dos utentes numa clínica podendo assim saber a população alvo, pensando depois nos melhores métodos de gestão.

Na unidade curricular Qualidade e Inovação na Gestão de Processos Clínicos aprendi que no serviço de saúde qualidade significa: conjunto de condições e procedimentos que de modo consistente contribuem para a melhoria ou manutenção da qualidade e duração da vida dos utentes. Adquiri conhecimentos na elaboração de Diagramas de Causa Efeito. Aprendi também diferentes métodos de Cartas de Controlo, como a média, amplitude, desvio padrão, entre outros.

Aquilo que realmente pus em prática foi principalmente o que aprendi nas unidades curriculares de comunicação e relações interpessoais. Sabia como agir e o que fazer em cada situação. Foram também importantes as aulas onde aprendi a postura que um secretário(a) deve ter. Isto foi o mais importante pois foi isso que neste estágio mais precisei de por em prática. Como por exemplo ser educado na receção dos utentes, no atendimento do telefone referir sempre em primeiro lugar o nome da clínica e

identificando-me. A postura correta a manter e o modo de me relacionar com os utentes também foi facilitado por tudo o que aprendi nas unidades curriculares da área da comunicação.

Foi-me também útil o que aprendi em Estatística na elaboração de um gráfico com a média das idades dos pacientes. Percebendo assim que na Cliniform a faixa etária dos pacientes está realmente bem distribuída. Desde os mais velhos aos mais idosos procuram as consultas de especialistas na Cliniform.

Ambas as unidades curriculares Tecnologias da Informação e Fundamentos de Informática foram também uteis pois lidei com uma base de dados e trabalhei tanto em Excel como em Word.

Em relação a unidade curricular Socorrismo, felizmente não foi preciso por o que aprendi em prática, mas tenho consciência da importância que tem, tanto na clínica como em qualquer lugar. Penso que toda a gente deveria ter formação nessa área, pois se todas as vítimas fossem socorridas no momento certo, haveria muito menos mortes e danos cerebrais.

No caso das unidades curriculares de Introdução à Economia, Técnicas Contabilísticas e Qualidade e Inovação na Gestão de Processos clínicos não necessitei de por em prática muito dos conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares pois desempenhava apenas a função de estagiário, mas reconheço a sua importância no caso de um dia eu ser o Gestor de uma clínica, ou o Diretor.

No fim de tudo apercebi-me que realmente todas as unidades curriculares tiveram a sua importância, umas mais importantes neste momento pois fui um estagiário. Mas no futuro poderão ser essenciais caso queira ser empregador, no caso de ser o Diretor de uma clínica.

III – Estágio Curricular

1.1 Integração com o ambiente da clínica

A minha integração na Cliniform foi muito boa e, em minha opinião, fácil. No meu primeiro dia foram-me logo transmitidos conhecimentos elementares sobre o atendimento ao público e respetiva marcação de consultas.

A secretária Ângela Dias bem como a enfermeira Carla, que ajuda no atendimento ao público quando pode e não é necessário nenhum serviço de enfermagem, ajudaram-me bastante, explicando-me o funcionamento da base de dados com calma e paciência, dando-me o tempo que precisei para aprender.

Foi com a ajuda delas que superei o meu receio de falar com “desconhecidos”, neste caso os utentes, dando-me incentivo e auto confiança no desempenho dessa tarefa.

Foram também muito prestáveis e atenciosas sempre que aparecia algo de novo em que eu não me sentia tão à vontade.

A partir daí, fui ganhando autonomia e confiança e fui então capaz do atendimento ao público, marcação de consultas e faturação por mim próprio, caso tal fosse necessário.

Fui muito bem recebido e sempre muito bem tratado por todos na clínica.

1.2 Atividades Desenvolvidas no Decorrer do Estágio

No decorrer deste estágio fiz de tudo um pouco.

Durante a parte da manhã era o período mais calmo, pois as consultas de especialistas são apenas da parte da tarde, tendo assim tempo para preparar os gabinetes médicos, limpar e desinfetar.

Era também durante a manhã que tratávamos do correio e de alguns emails, se bem que consultávamos o mail da clínica regularmente durante todo o período de funcionamento, devido à necessidade de comunicação com pacientes, mediadores de seguros, entre outros.

Para além disto fazíamos a normal marcação de consultas por telefone ou ao balcão.

No dia seguinte às consultas de acidentes de trabalho tínhamos também o trabalho de introduzir o relatório do médico no portal da seguradora de cada paciente, fornecendo assim à seguradora os dados atualizados sobre a situação do seu segurado e sobre o seu estado de saúde, dando-lhes conhecimento se o utente precisa de sessões de fisioterapia ou não, até quando fica de baixa e quando pode regressar ao trabalho. Precisamos também da seguradora para autorizar o paciente na realização de exames complementares de diagnóstico, quando o médico ortopedista assim o entende.

Depois de almoço, dependendo da necessidade ou não, deslocava-me ao banco para fazer depósitos, regressando então à clínica para a agitada tarde que se aproximava.

Durante toda a tarde recebíamos os utentes com consulta marcada, atualizando os seus dados caso já fossem pacientes da clínica ou abrindo uma nova ficha caso fosse a primeira consulta na Cliniform. Outros procuravam-nos para fazerem marcações, ou pedindo informações relativamente ao preço e ao dia em que poderiam usufruir da especialidade desejada.

Havia dias mais atribulados do que outros, sendo as terças, quartas e sextas-feiras os dias de mais trabalho devido a serem os dias das consulta de ortopedia, em que a maioria dos utentes eram acidentados no trabalho que se ali deslocavam devido ao acordo

da sua seguradora com a Cliniform. Nesses dias chegávamos a ter mais de 30 pessoas numa tarde, não tendo nesses momentos mãos a medir.

Chegadas as consultas ao fim, cabia-nos verificar se tudo estava limpo e arrumado para o próximo dia.

1.2.1 Receção do utente e atualização de dados ou criação de ficha



Figura 11 - Receção (Fonte: viainteriorescorporativo.wordpress.com)

Numa clínica é muito importante ser simpático e atencioso, porque para além de haver uma grande procura dos nossos serviços por pessoas mais idosas, também esses estão doentes. Então cabe-nos a nós ter calma e ouvi-los com a maior simpatia, para que assim se possam sentir compreendidos e mais seguros.

Ao chegar à clínica o paciente terá que nos facultar os documentos necessários para a criação da sua ficha, caso seja a primeira vez, onde tudo sobre ele ficará registado. Entre esses dados estão: nome, morada, contacto telefónico, número de contribuinte e número de cartão de saúde.

1.2.2 Sala de espera, respectiva consulta e faturação



Figura 12 – Sala de Espera (Fonte: Própria)

Com todos os dados necessários do paciente, confirmamos a sua chegada à clínica e passa então para a sala de espera. Na sala de espera os pacientes são organizados por hora de chegada, tendo prioridade aqueles que chegaram mais cedo.

Assim que o paciente que estava a ser visto pelo médico acaba a consulta, acompanhamos o próximo paciente até ao gabinete médico onde vai ser visto pelo especialista, regressando de imediato ao balcão para faturar a consulta do paciente anterior.

O valor da consulta depende de especialidade para especialidade, estando o valor de cada especialidade afixado na receção.

1.2.3 Acidentes de Trabalho

Os casos dos acidentes de trabalho são um pouco diferentes. O acidentado não precisa de fazer marcação de consulta, precisando apenas de se dirigir às instalações da clínica no dia que a seguradora lhe comunica para lá se dirigir.

Ao chegar à clínica requeremos os dados pessoais do paciente, tendo este que nos fornecer para além dos documentos o número de processo ou o próprio papel de abertura do processo da seguradora, é isso que nos garante que o paciente já contactou a seguradora e que tudo vai ser tratado dentro das normas. Devem também fazer-se acompanhar do relatório médico do hospital onde se dirigiram na hora do acidente.

Em muitos dos casos o médico ortopedista vai requerer exames ao paciente como por exemplo um raio x, que terá de ser realizado na CEDIR. Nesses casos quando o paciente sai da consulta nós informamo-lo de como tudo se vai processar. Informamo-lo do dia da próxima consulta bem como lhe pedimos que se dirija à clínica um pouco antes da hora da consulta para ir levantar uma requisição para ir efetuar o exame e não pagar. Essa requisição foi por nós pedida à seguradora após a consulta em que o médico requereu o exame.

Depois do exame realizado voltam à clínica com o resultado, para a consulta onde o médico ortopedista irá analisar o resultado e então diagnosticar o paciente.

Acabada a consulta acedemos à base de dados, onde a ficha desse paciente já foi atualizada pelo médico. Consoante o relatório do médico nós passamos o certificado de baixa ou a alta médica. Em certos casos em que o paciente não volta a ter o movimento normal de algum membro, ou fica de certa forma incapacitado, cabe-nos entregar-lhe um certificado de incapacidade, sendo essa incapacidade medida em percentagem. Na maioria dos casos os pacientes de acidentes de trabalho não residem na cidade, tendo de se deslocar da sua residência à clínica para a respetiva consulta. Quando assim é fornecemos um documento ao paciente em que ele coloca o número de quilómetros percorridos desde a sua morada de residência até à clínica e da clínica para a residência. Esse documento vai servir-lhe para entregarem na respetiva seguradora, sendo-lhes depois reembolsado o dinheiro dos quilómetros percorridos. Se por exemplo um paciente tiver a morada de residência a 20 quilómetros da clínica, e se lá se tiver deslocado 5 vezes

enquanto andou a ser seguido pelo médico ortopedista, terá direito a ser reembolsado em 40 quilómetros vezes as 5 vezes que se dirigiu à clínica. Poucos pacientes de deslocam de autocarro devido aos maus horários dos autocarros no seu local de residência.

IV – Reflexão Crítica

Ao longo das 400 horas de estágio curricular, cerca de 2 meses, aprendi muito, para além de tudo aquilo que me ensinaram durante o ano letivo.

Aprendi todos os procedimentos ali desenrolados, como tudo acontece, melhorei muito a minha autoconfiança para falar com pessoas estranhas, pois essa era uma das minhas maiores dificuldades e maiores medos antes de iniciar o estágio. Isto proporcionou-me um estágio com trabalho mas também alegria e diversão, pois havia sempre utentes muito divertidos e cheios de sentido de humor.

Aquilo em que senti mais dificuldades, principalmente ao início, foi relativamente aos seguros de trabalho, pois aí é tudo um pouco diferente. Havia vários documentos que tínhamos de preencher, já não era a simples fatura. Tínhamos também no dia seguinte à consulta, que atualizar a ficha do utente no portal da seguradora, e como a clínica tem acordos com muitas seguradoras e na grande maioria todas elas têm um portal diferente onde os dados são carregados, ao princípio foi um pouco confuso pois todos os portais eram diferentes. Esse foi o ponto onde senti maiores dificuldades, conseguindo superá-las, com o apoio da secretária e com os exemplos práticos do dia-a-dia.

No geral gostei de tudo o que fiz, tendo mais dificuldade como já referi nos dias de seguros de acidentes de trabalho, acabando no fim por gostar disso como de tudo o resto.

No fim, já era capaz de resolver quase todos os problemas que me iam aparecendo autonomamente.

A Cliniform está bem organizada, todo o pessoal é simpático e compreensivo, e tem um excelente ambiente de trabalho.

O estágio foi muito enriquecedor, tanto a nível de relações humanas como a nível de práticas de secretariado e é uma experiência que contribuirá com toda a certeza, para o meu crescimento pessoal e profissional.

“Ser Secretário é sinónimo de eficiência com 10 letras.” Sara Rocha

Bibliografia

- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Estatística Aplicada (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Técnicas de Documentação (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Tecnologias da Informação (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos - Unidade Curricular Introdução à Economia (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Técnicas Contabilísticas (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Técnicas de Secretariado (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Comunicação e Relações Interpessoais (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Sistemas e Estruturas de Saúde (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Fundamentos de Informática (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Análise e Produção de Texto (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Ética e Legislação em Saúde (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Noções Gerais de Saúde (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Socorrismo (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Relações Públicas e Gestão de Eventos (2012/2013)
- Caderno de Apontamentos – Unidade Curricular Qualidade e Inovação da Gestão de Processos Clínicos (2012/2013)

Web grafia

- www.cliniform.pt
- www.google.pt
- pt.wikipedia.org