



IPG Politécnico
|da|Guarda
Escola Superior
de Saúde

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso de Especialização Tecnológica
em Secretariado Clínico

Telma Marisa Tenreiro Morgado

Setembro | 2013





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

TELMA MARISA TENREIRO MORGADO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

EM TÉCNICAS DE SECRETARIADO CLÍNICO

SETEMBRO 2013



Elementos Identificativos

1. Aluno

Nome: Telma Marisa Tenreiro Morgado

Número de Aluno: 1011019

1. Estabelecimento de Ensino

Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

2. Empresa Acolhedora do Estágio

Hospital Sousa Martins (Unidade Local de Saúde-Guarda)

Código Postal: 6301-857 Guarda

Telefone: 271200200

Fax: 271200305

Endereço de correio eletrónico: hsmguarda@hsmguarda.min-saude.pt

3. Duração do Estágio

Início do estágio: 8 de Julho

Fim do estágio: 26 de Setembro

Total 400 Horas

4. Supervisor de Estágio

Luís Manuel Fernandes da Cruz

5. Orientador de Estágio no Instituto Politécnico da Guarda

Ana Isabel Silva Alves Poças



Agradecimentos

Agradeço a todos os que estiveram comigo e que me ajudaram a crescer como pessoa e como profissional durante este Curso de Especialização Tecnológica (CET) de Técnicas de Secretariado Clínico.

Agradeço especialmente à minha mãe por me dar esta oportunidade de ingressar no Curso, por todos os esforços que fez para me manter a estudar durante o ano.

Agradeço às secretárias clínicas, Idalina Lavajo, Isabel Nunes e Hermínia Baldo por toda a paciência e apoio que me foram dando ao longo do estágio, por toda a dedicação e empenho que tiveram comigo, e por me ensinarem a ser profissional no local do meu estágio curricular.

Agradeço a toda a equipa de médicos, enfermeiros, técnicos e auxiliares do serviço de Cardiologia a disponibilidade que demonstraram para me ajudar na integração na equipa ao longo do estágio.

Agradeço a todos os docentes do CET de Técnicas de Secretariado Clínico, tanto do primeiro semestre como do segundo semestre, pela sua dedicação e empenho no ensino que proporcionaram ao longo do ano.

Agradeço a gentileza e disponibilidade na resolução de qualquer problema ou questão do Supervisor do Hospital Sousa Martins, Luís Manuel Fernandes da Cruz.

Por último agradeço a disponibilidade, dedicação, apoio, todo o empenho e ajuda que a minha orientadora do Instituto Politécnico da Guarda e também minha docente, Ana Isabel Silva Alves Poças durante o segundo semestre, mostrou durante a realização tanto do estágio como na realização do relatório curricular.



Plano de Estágio Curricular

Integração em equipas multidisciplinares, constituídas por médicos, enfermeiros, administrativos e auxiliares, cabendo-lhe proceder às seguintes tarefas de secretariado clínico:

1. Comunicação interna entre os diversos Serviços Clínicos Hospitalares;
2. Elaboração de Processos Clínicos e Arquivo dos documentos conforme normas da Instituição;
3. Marcação de Exames ao exterior, bem como proceder à transferência de doentes para outras instituições;
4. Relacionamento com o público através do atendimento de doentes e seus familiares.

Palavras-chave: secretariado clínico, equipas de saúde, Hospital Sousa Martins.



Resumo do trabalho desenvolvido no estágio

O estágio decorreu no serviço de Cardiologia do Hospital Sousa Martins, na Guarda, no período de 8 de Julho a 26 de Setembro.

Neste serviço fui integrada na equipa de secretariado clínico, onde tive a oportunidade de colaborar em várias tarefas, tais como: registo de consultas externas de Cardiologia, registo de internamento e de altas, marcação de exames específicos da especialidade de cardiologia e agendamento do bloco operatório para colocação de *pacemakers*, entre outras.

Este departamento era constituído por uma equipa de seis médicos, vinte enfermeiros, oito auxiliares de ação médica, três secretárias clínicas e nove técnicos de Cardiopneumologia.

O estágio curricular no Hospital Sousa Martins contribuiu de uma forma muito positiva na minha vida pessoal e profissional. Antes da realização deste estágio tinha uma visão muito diferente do profissional de secretariado clínico, agora sei que este trabalho exige muito esforço e concentração e sobretudo imensa calma e paciência no atendimento de utentes.

Ao longo do período de estágio foram desempenhadas diversas actividades directamente ligadas ao serviço de secretariado clínico, destacando-se: o atendimento público de utentes/doentes e seus familiares, a elaboração de processos clínicos e arquivo dos documentos conforme normas da instituição e marcação de exames.



Índice Geral

Introdução	1
Capítulo I – Apresentação da organização onde decorreu o estágio	2
I.1. Breve história do Hospital Sousa Martins	2
I.2. Missão, Valores e Princípios	4
A partir da informação consultada no site da Unidade Local de Saúde da Guarda, o Hospital Sousa Martins apresenta a seguinte missão, e os seguintes valores e princípios. 4	
I.2.1. Missão.....	4
I.2.2. Valores e Princípios.....	4
I.3. Constituição da Unidade Local de Saúde	5
I.3.1. Caracterização do Serviço de Cardiologia do Hospital Sousa Martins.....	6
I.3.2. Secretariado Clínico	7
Capítulo II – Descrição das Atividades Desenvolvidas durante o Estágio.....	8
II.1. Atendimento de utentes.....	8
II.2. Registo de consultas	9
II.3. Registo de Exames	10
II.4. Atendimento telefónico	12
II.5. Organização da Agenda	13
II.6. Registo de internamento do Serviço de Cardiologia.....	15
II.7. Elaboração de pedidos de transporte.....	17
II.8. Organização de Processos Clínicos.....	20
II.9. Programação do Bloco Operatório.....	22
II.10. Arquivo de Documentos	23
Conclusão.....	27
Webgrafia.....	29
Referências Bibliográficas	30



Índice de Figuras

Imagem 1 - Entrada Principal do Hospital Sousa Martins.....	3
Imagem 2 - Monumento de Sousa Martins, no Antigo Sanatório da Guarda.....	3
Imagem 3 - Programa Informático “SONHO”, registo de consulta externa.....	10
Imagem 4 - Agenda de Marcação de Exames.....	14
Imagem 5 - Programa Informático “SONHO”, registo de internamento.....	16
Imagem 6 - Sistema de Gestão de Transporte de Doentes, para pedido de transportes ...	18
Imagem 7 - Sistema de Gestão de Transporte de Doentes, para pedido de transportes ...	19
Imagem 8 - Processo Clínico de Internamento	21
Imagem 9 - Programação do Bloco Operatório	22
Imagem 10 - Arquivo de Exames (Ecocardiogramas).....	24
Imagem 11 - Arquivo de folhas de alta (História Clínica).....	25
Imagem 12 - Processo de pacemaker e respetivo arquivo	26



Introdução

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio curricular no âmbito do CET de Técnicas de Secretariado Clínico, realizado no Hospital Sousa Martins, no Serviço de Cardiologia, no período de 8 de Julho a 26 de Setembro de 2013, totalizando 400 horas.

Sob a supervisão de Luís Manuel Fernandes da Cruz, responsável pelo secretariado clínico do Hospital Sousa Martins, efetuei diversas atividades, que são descritas neste relatório de na seguinte ordem: atendimento de utentes, registo de consultas externas de cardiologia, registo de exames, atendimento telefónico, organização de agenda, registo de internamento do serviço de cardiologia, elaboração de pedidos de transporte, organização de processos clínicos, programação do bloco operatório e arquivo de documentos.

O CET de Técnicas de Secretariado Clínico pretende dotar o estudante de conhecimentos que o permitam desempenhar atividades de secretariado em organizações ligadas à área da saúde e considero que a realização deste estágio foi uma excelente oportunidade de pôr em prática boa parte daquilo que me foi lecionado durante a componente letiva do curso.

O relatório apresenta a seguinte estrutura: no primeiro capítulo apresento a organização onde decorreu o estágio; no segundo capítulo, descrevo as atividades desenvolvidas e, por fim, apresento algumas conclusões.



Capítulo I – Apresentação da organização onde decorreu o estágio

I.1. Breve história do Hospital Sousa Martins¹

O Hospital Sousa Martins pertence ao Concelho da Guarda, situado na Avenida Rainha Dona Amélia. Este hospital designado como Sousa Martins é uma homenagem ao Dr. José Tomás de Sousa Martins.

Médico e professor, Sousa Martins, trabalhou no desenvolvimento de cuidados de saúde e prevenção da tuberculose, defendendo a construção de um sanatório na cidade da Guarda para o tratamento da doença que afetava milhares de portugueses no final do século XIX.

O principal objetivo de Sousa Martins era a construção de um sanatório na Serra da Estrela que pudesse acolher e tratar doentes com tuberculose pulmonar. Apesar do seu esforço, a iniciativa, apoiada por todos, demorou a tornar-se realidade e o sanatório proposto apenas foi construído após a sua morte. A inauguração do sanatório, o primeiro a ser construído pela Associação Nacional de Tuberculosos (ANT) e o terceiro de Portugal, aconteceu no dia 18 de Maio de 1907, quase uma década após o falecimento de Sousa Martins.

Hoje, o principal Hospital da Cidade da Guarda tem o nome de Hospital Sousa Martins, em homenagem ao trabalho de Sousa Martins, como mostra a imagem 1. Neste edifício, existem ainda vários locais que homenageiam Sousa Martins, entre os quais se destaca um pequeno monumento erguido dentro dos muros do antigo Sanatório da Guarda e que continua, diariamente, a receber preces e agradecimentos e está quase sempre enfeitado com flores e votos de agradecimento².

¹ Fonte: http://pt.wikipedia.org/wiki/Jos%C3%A9_Tom%C3%A1s_de_Sousa_Martins.

² Imagem 2.



Imagem 1 - Entrada Principal do Hospital Sousa Martins³



Imagem 2 - Monumento de Sousa Martins, no Antigo Sanatório da Guarda⁴

³ Fonte: http://www.dn.pt/inicio/portugal/interior.aspx?content_id=1751145&seccao=Norte

⁴ Fonte: <http://correiodaguarda.blogs.sapo.pt/3006.html>



I.2. Missão, Valores e Princípios

A partir da informação consultada no site da Unidade Local de Saúde da Guarda, o Hospital Sousa Martins apresenta a seguinte missão, e os seguintes valores e princípios.⁵

I.2.1. Missão

Tal como todas as organizações de saúde, a missão da Unidade Local de Saúde na qual se integra o Hospital Sousa Martins, baseia-se na promoção da saúde, na prevenção e tratamento da doença de forma integrada e humanizada, no tempo adequado, com efetividade, eficiência e qualidade, à população da sua área de influência, de acordo com as melhores práticas, procurando a obtenção de ganhos em saúde em parceria com os doentes. Desenvolve, ainda, o ensino, a investigação clínica, a formação de recursos humanos e a especialização técnica dos seus quadros.

I.2.2. Valores e Princípios

Os valores têm um papel importante na base do desenvolvimento das instituições de saúde, por isso a Unidade Local de Saúde e os seus colaboradores regem-se pelos seguintes valores comuns a estas organizações:

- I. A **qualidade** - designa-se pela excelência dos serviços prestados à população, garantindo as melhores competências científicas e técnicas;
- II. O **humanismo** - diz respeito à dignidade humana, procurando cuidados de saúde centrados nos doentes e nas suas necessidades, sem prejuízo dos direitos dos doentes e dos colaboradores internos;
- III. A **acessibilidade** - procura assegurar a todos os doentes os cuidados necessários no tempo e lugar adequados;

⁵ Fonte: www.ulsguarda.min-saude.pt



IV. A **sustentabilidade** - implica a utilização dos recursos com eficiência, através de um posicionamento competitivo assente numa perspectiva de médio/longo prazo.

Perante a sociedade, e dentro da organização, a Unidade Local de Saúde da Guarda também elegeu como alguns dos seus princípios:

- I. Legalidade;
- II. Igualdade;
- III. Proporcionalidade;
- IV. Colaboração;
- V. Boa-fé.

I.3. Constituição da Unidade Local de Saúde⁶

A Unidade Local de Saúde da Guarda, E.P.E., foi criada a 1 de Outubro de 2008, por via do Decreto-Lei nº183/2008 de 4 de Setembro, como Entidade Pública Empresarial e possui autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Tem como objetivos garantir os cuidados de saúde primários, secundários, diferenciados e continuados.

A Unidade Local de Saúde oferece cuidados de saúde através de vários serviços de prestação de cuidados, distribuídos pelas seguintes organizações:

- I. Doze Centros de Saúde do distrito da Guarda, à exceção do Centro de Saúde de Vila Nova de Foz Côa e do Centro de Saúde de Aguiar da Beira;
- II. Hospital Sousa Martins da Guarda;
- III. Hospital Nossa Senhora da Assunção de Seia;

⁶ Fonte: www.acss.min-saude.pt.



IV. Dois tipos de Cuidados Continuados do Hospital Nossa Senhora da Assunção de Seia.

I.3.1. Caracterização do Serviço de Cardiologia do Hospital Sousa Martins

O serviço de Cardiologia do Hospital Sousa Martins, onde decorreu o estágio, apoia a consulta externa, o internamento, o serviço de urgência e a unidade de cuidados intensivos coronários.

Esta Unidade de Cuidados Intensivos Coronários (UCIC) é exclusivamente destinada a doentes cardíacos, e tem seis médicos a assegurar o serviço de urgência. A equipa médica assegura o serviço 24 horas/dia, em função de uma escala diária.

O serviço de Cardiologia realiza exames complementares de diagnóstico, tais como ecocardiogramas, eletrocardiograma, provas de esforço, Holter, Monitorização Ambulatória da Pressão Arterial (MAPA) e tem também acesso à cirurgia, onde são colocados os *pacemakers*.

Como já foi referido, o estágio decorreu neste serviço, que era constituído por uma equipa de seis médicos, vinte enfermeiros, oito auxiliares de ação médica, três secretárias clínicas e nove técnicos de Cardiopneumologia.



I.3.2. Secretariado Clínico

O secretariado clínico desempenha um papel importante na imagem da instituição de saúde que representa, pois é com ele que o utente/doente e ou familiares estabelecem o primeiro contacto.⁷

A especificidade do atendimento no contexto de saúde, nomeadamente a mudança de humor e a sensibilidade desencadeada, nos utentes, pelas alterações do seu bem-estar, exige uma formação particular por parte do secretariado clínico. Assim, para além das competências nas áreas do secretariado e administração, da gestão e da informática, este profissional tem que dominar a terminologia médica e comunicar de forma adequada com utentes/doentes e restantes membros da equipa de saúde.

O/a secretário(a) clínico(a) é um dos elementos de uma equipa de saúde, a par do médico e do enfermeiro. Isto faz com que seja também responsável – embora a níveis diferentes – por uma boa prestação dos serviços de saúde. Uma equipa de saúde eficiente caracteriza-se por uma boa organização, comunicação e interligação entre os seus vários elementos e quando isto acontece o utente recebe um melhor serviço.

⁷ Fonte: Manual da Secretária-Técnicas de Trabalho



Capítulo II – Descrição das Atividades Desenvolvidas durante o Estágio

No serviço de Cardiologia do Hospital Sousa Martins fui integrada na equipa de Secretariado Clínico que é responsável pelas seguintes atividades:

- Atendimento de utentes;
- Registo de consultas externas de Cardiologia;
- Marcação de exames específicos da especialidade de cardiologia, tais como ecocardiogramas, eletrocardiogramas, provas de esforço, Holter e Monitorização Ambulatória da Pressão Arterial (M.A.P.A.);
- Marcação de exames a realizar no exterior, tanto para doentes internados como para os doentes de consultas externas;
- Atendimento telefónico;
- Organização da agenda;
- Registo de internamento e de altas do serviço de Cardiologia;
- Elaboração de pedidos de transporte;
- Organização de processos Clínicos;
- Programação do Bloco Operatório;
- Arquivo de documentos.

De seguida, descrevo mais pormenorizadamente estas atividades.

II.1. Atendimento de utentes

O atendimento de utentes foi uma das principais atividades desenvolvidas ao longo do estágio. Fiz atendimento na consulta externa, bem como atendimento de utentes que iam realizar exames complementares de diagnóstico.



Esta foi, sem dúvida, uma atividade em que senti algumas dificuldades. Os utentes merecem sempre um bom atendimento e, em particular quando os serviços prestados estão relacionados com a sua saúde ou a dos seus familiares, implicam necessariamente um cuidado e atenção especiais. Independentemente das características de cada utente, procurei sempre informar com educação e da melhor forma possível.

No desempenho desta atividade pude constatar que o stress é o maior inimigo de qualquer funcionário que tenha que lidar com o atendimento ao público. Este é, contudo, um fator presente no dia-a-dia de uma instituição que presta serviços de saúde. Apesar de algum nervosismo, sobretudo nos primeiros dias, procurei sempre utilizar a terminologia médica e comunicar de forma adequada quer com os utentes/doentes quer com os restantes membros da equipa de saúde.

II.2. Registo de consultas

Atualmente, o serviço de Cardiologia é o único serviço que ainda mantém em funcionamento as consultas externas juntamente com o funcionamento do serviço de internamento. O registo da consulta é feito no programa informático “SONHO”⁸, quando as pessoas se dirigem à consulta externa de cardiologia. Após esse registo, os utentes aguardam na sala de espera pela ordem de números que têm nos seus *tickets*.

A consulta externa de Cardiologia funcionava à terça-feira (Dr. Braz Pereira no período da manhã e Dr. Raposo no período da tarde), na quarta-feira de manhã (Dr. Francisco Luís e por vezes Dr. Gamboa) e na quinta-feira de manhã (Dr.^a Cristina Gamboa).

⁸ Como mostra a imagem 3.

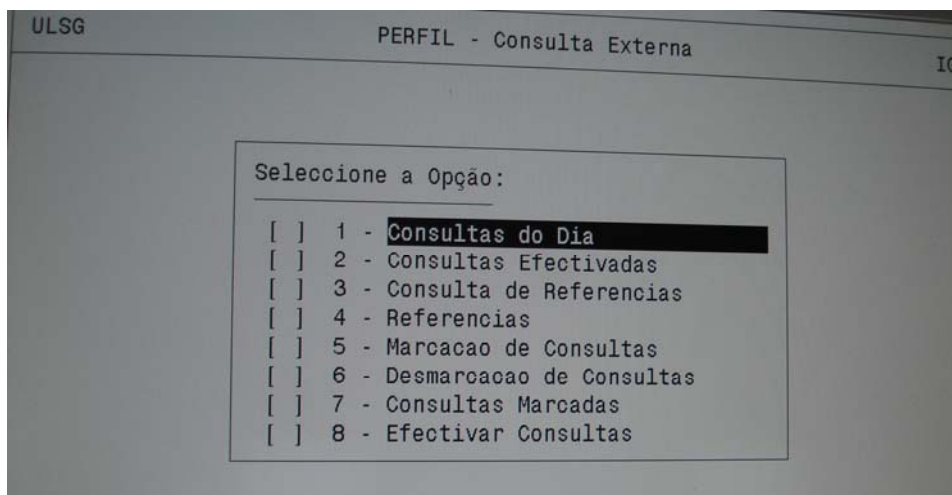


Imagem 3 - Programa Informático “SONHO”, registo de consulta externa⁹

No programa informático “SONHO” tinha que colocar o código do médico e o código do serviço de cardiologia consoante o dia da semana. No programa surgia a lista correspondente ao médico e ao dia, a partir da qual registava as consultas. O programa criava etiquetas de consulta, que colocava junto do processo do utente. Geralmente os utentes no dia da consulta também tinham exames marcados. Nestas situações, tinha de fazer também o registo dos exames.

Para que eu tivesse acesso aos processos das consultas de cada dia, no dia anterior os funcionários do Arquivo do Hospital levavam os processos ao serviço de Cardiologia.

II.3. Registo de Exames

O registo dos exames era feito consoante as requisições que os utentes apresentavam, em função das requisições dos Centros de Saúde ou das requisições das consultas do hospital.

O registo dos exames era feito através de códigos que se obtinham através do programa informático “SONHO”. O registo de exames requisitados pelos Centros de saúde tem de ser

⁹ Fonte: Documentação disponibilizada no HSM.



feito através do número do Sistema Nacional de Saúde e através do código do respetivo Centro de Saúde (indicado em cada requisição). O registo das requisições de exames em contexto de consulta era feito durante a mesma pelo médico.

Depois de todos os exames registados, levava as requisições identificadas com etiquetas de cada utente à sala de exames respetiva.

Cada exame tinha um código para se fazer o seu registo, como se mostra na seguinte tabela:

Tabela nº1: Códigos de exames

Tipos de exames	Código
Eletrocardiograma (E.C.G)	C40301
Ecocardiogramas	C40550
Holter	C40405
M.A.P.A	C41010
Prova de Esforço	C40315

Fonte: Elaboração própria.

Após a realização dos exames, o médico de serviço fazia os respetivos relatórios. Na manhã seguinte era da minha responsabilidade a recolha dos exames já relatados.

Os exames requisitados em consultas externas eram depois guardados em envelopes para que os utentes os levantassem antes das suas consultas. Os exames requisitados pelos Centros de Saúde da Guarda guardavam-se em envelopes e os motoristas do hospital entregavam-nos nos aos respetivos Centros de Saúde. Relativamente aos exames



requisitados por Centros de Saúde fora da cidade da Guarda ou em situações em que os utentes pediam para os exames fossem entregues nas suas moradas, eram enviados pelo correio.

Todos os exames ficavam com um registo como prova que tinham sido realmente enviados aos respetivos Centros de Saúde ou moradas dos utentes.

Por vezes, também me era incumbida a tarefa de contactar utentes no sentido de os informar acerca da preparação que necessitavam de fazer para a realização de exames médicos noutras organizações de saúde.

Para a realização de exames ao exterior, era necessário fazer ainda um “Termo de Responsabilidade” que tinha de ser assinado pela Diretora Clínica do Hospital, Dr.^a Fernanda Maçoas.

No final de cada dia tinha como tarefa o encaminhamento de todos os termos de responsabilidade feitos nesse dia para o gabinete da Diretora Clínica, para que pudessem ser assinados. No dia seguinte, estava encarregue de verificar se os documentos estavam assinados e, em caso afirmativo, de os guardar no serviço de Cardiologia num *dossier* para esse efeito.

II.4. Atendimento telefónico

A primeira impressão com que o utente fica da Secretaria de Cardiologia é muitas vezes passada através do telefone, por isso, é importante fornecer as informações necessárias e esclarecer dúvidas de uma forma rigorosa, sempre de maneira gentil e honesta.

É sempre bom ter à mão um papel e uma caneta para anotações. Ao anotar é conveniente repetir nomes e números, ou seja, confirmar sempre tanto a resposta que estamos a fornecer como a informação que nos fornecem. Não há necessidade de exagerar no tom de voz, apenas é necessário repetir as informações de ambas as partes.



Os utentes contactavam a Secretaria de Cardiologia por diversos motivos, mas o mais comum era a marcação de consultas e exames ou a sua desmarcação. Como meio de comunicação era também utilizado o *fax* para envio de exames urgentes para médicos de outras instituições.

II.5. Organização da Agenda

A organização é fundamental na vida de um profissional e a agenda é um elemento essencial na profissão de secretariado. A agenda é uma importante ferramenta de trabalho, pois possibilita organizar, planear e lembrar todos os compromissos.

No caso do serviço de Cardiologia existiam agendas dos médicos – cada médico tinha a sua agenda que servia para a marcação de consultas – e existiam ainda as agendas de marcação dos exames, como mostra a imagem 4.

No serviço de Cardiologia existia ainda uma agenda de endereços e telefones, a qual servia para anotar todos os contactos profissionais necessários, neste caso mais específico, endereços de Hospitais, Centros de Saúde e Clínicas de Saúde.

O maior erro que uma secretária pode cometer é confiar na memória, pois o ritmo de trabalho e a quantidade de informação que é necessário guardar todos os dias torna impossível utilizarmos exclusivamente a técnica da memória para organizar a atividade profissional. Ao longo do estágio apercebi-me que uma agenda bem organizada é imprescindível para um bom trabalho de secretariado.

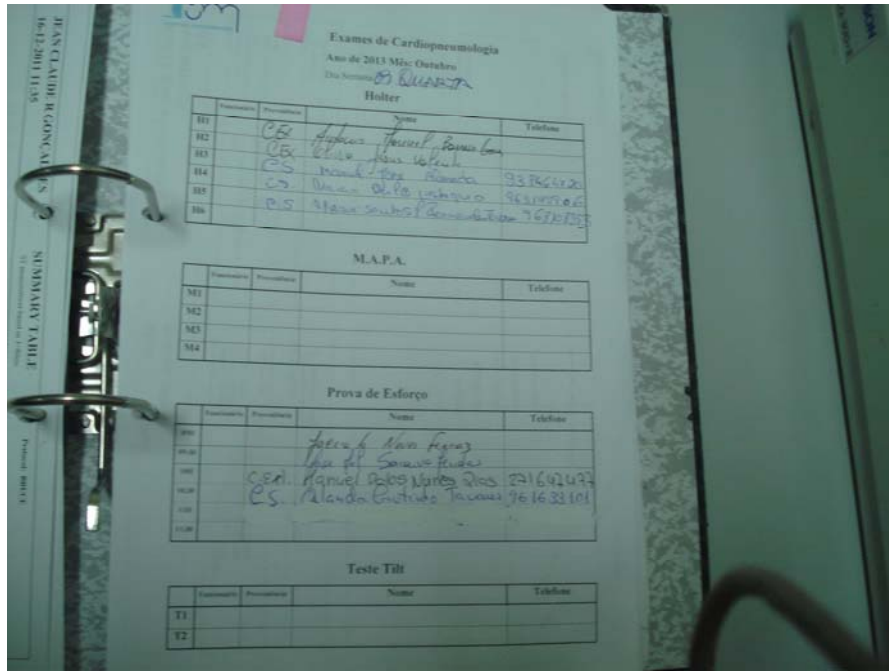


Imagem 4 - Agenda de Marcação de Exames¹⁰

¹⁰ Fonte: Documentação disponibilizada no HSM.



II.6. Registo de internamento do Serviço de Cardiologia

O internamento ocorre apenas em duas situações: através do serviço de Urgência ou através das consultas externas. Quando os doentes entram pelo serviço de urgência, os enfermeiros colocam os seus nomes no quadro dos doentes internados na sala de enfermagem. O internamento é feito através da consulta externa, geralmente, quando o médico faz um diagnóstico grave ao utente ou por prevenção. Quando um doente é internado no

seguimento da consulta externa, no dia do internamento tem que se marcar uma consulta de internamento para o doente.

Todas as manhãs tinha que ir à sala de enfermagem para atualizar o mapa das visitas, para saber quem tinha sido internado ou quem tinha tido alta. Este mapa tinha que ser atualizado todos os dias durante a manhã, para que na hora da visita as auxiliares pudessem fazer a distribuição dos cartões de visitas aos familiares dos utentes. Quando se atualizava o mapa, tinha que se verificar todos os processos dos doentes internados para ver se existiam etiquetas de internamento suficientes. Estas etiquetas eram colocadas nos processos todas as sextas-feiras. Depois de atualizado o mapa, tinha que atribuir no sistema informático “SONHO”¹¹ as camas aos doentes que entravam pelo serviço de urgência.

Quando os doentes tinham alta, tinha que fazer esse registo no sistema informático “SONHO” para que ficassem camas livres no sistema de modo a que aceitasse novos internamentos.

¹¹ Como mostra a imagem 5.

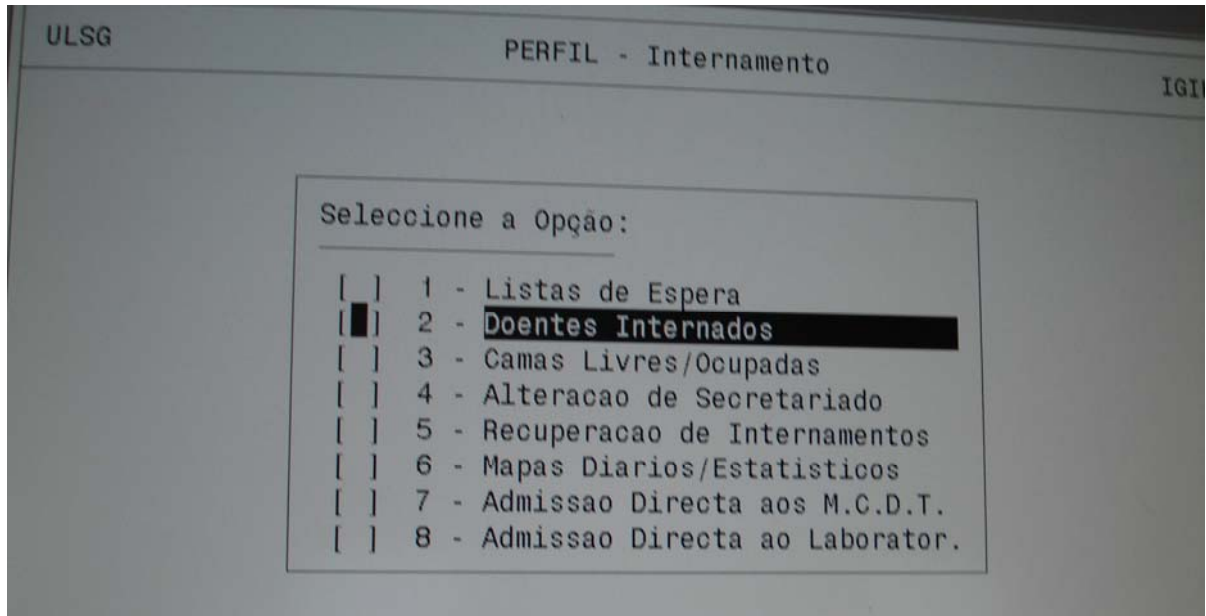


Imagem 5 - Programa Informático “SONHO”, registo de internamento¹²

¹² Fonte: Documentação disponibilizada no HSM.



II.7. Elaboração de pedidos de transporte

Por vezes, era necessário elaborar pedidos de transporte para doentes internados que tinham que realizar exames no exterior. Estes pedidos eram feitos em duas situações, quando a situação clínica se agravava ou quando o exame era feito para prevenção ou estudo. Quando a situação clínica era grave o transporte era pedido através de telefone, sendo eu incumbida de ligar diretamente para os Bombeiros Voluntários da Guarda ou para a Cruz Vermelha.

Quando os exames eram feitos para prevenção ou estudo, o pedido de transporte era feito através do sistema informático, utilizando o Sistema Gestão de Transportes de Doentes, como mostram as imagens 6 e 7. Nestas situações, tinha a responsabilidade de registar o internamento do utente, no programa informático “SONHO” e fazia a respetiva organização do processo clínico de internamento. Tirava etiquetas de internamento para colocar no processo do utente e tinha que acompanhá-lo ao serviço de internamento até junto de um enfermeiro.

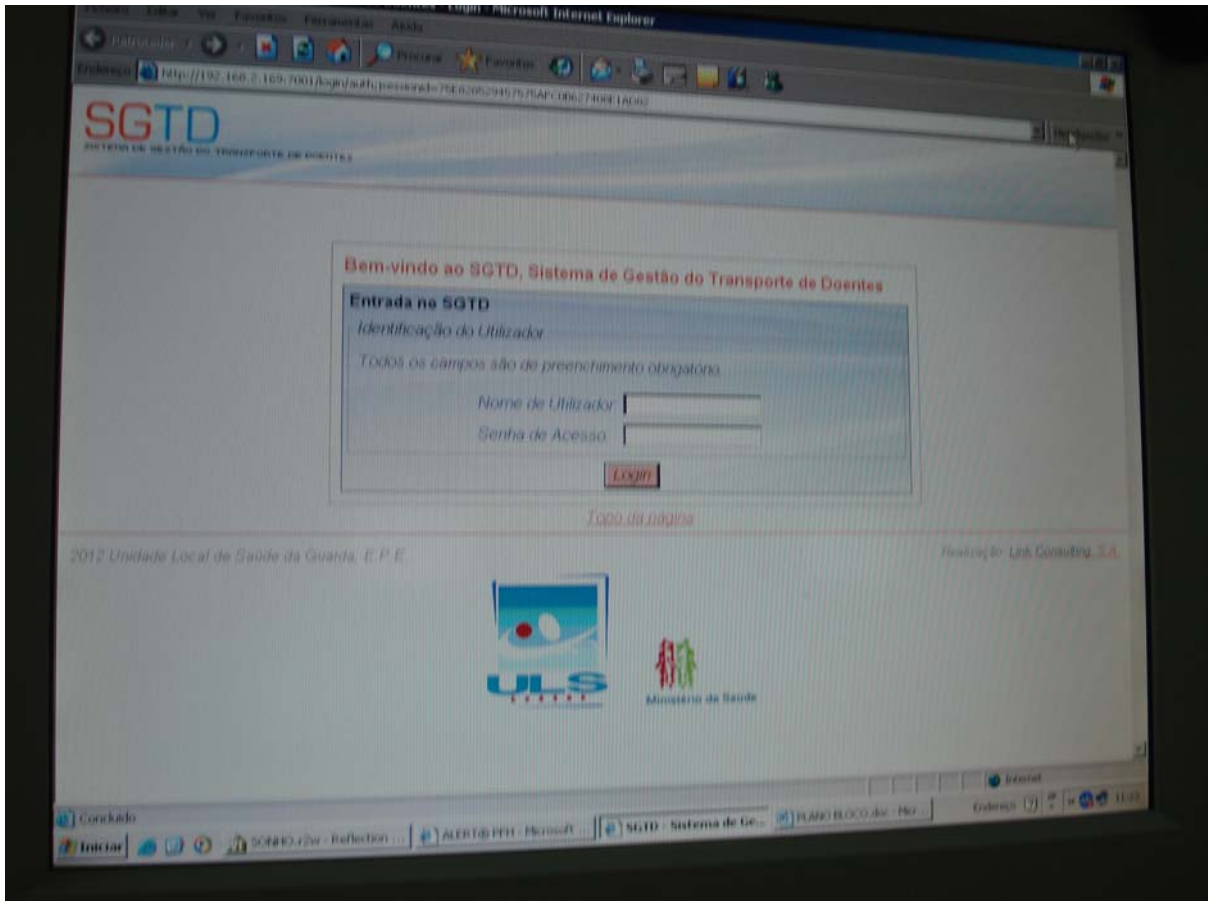


Imagem 6 - Sistema de Gestão de Transporte de Doentes, para pedido de transportes¹³

¹³ Fonte: Elaboração própria.

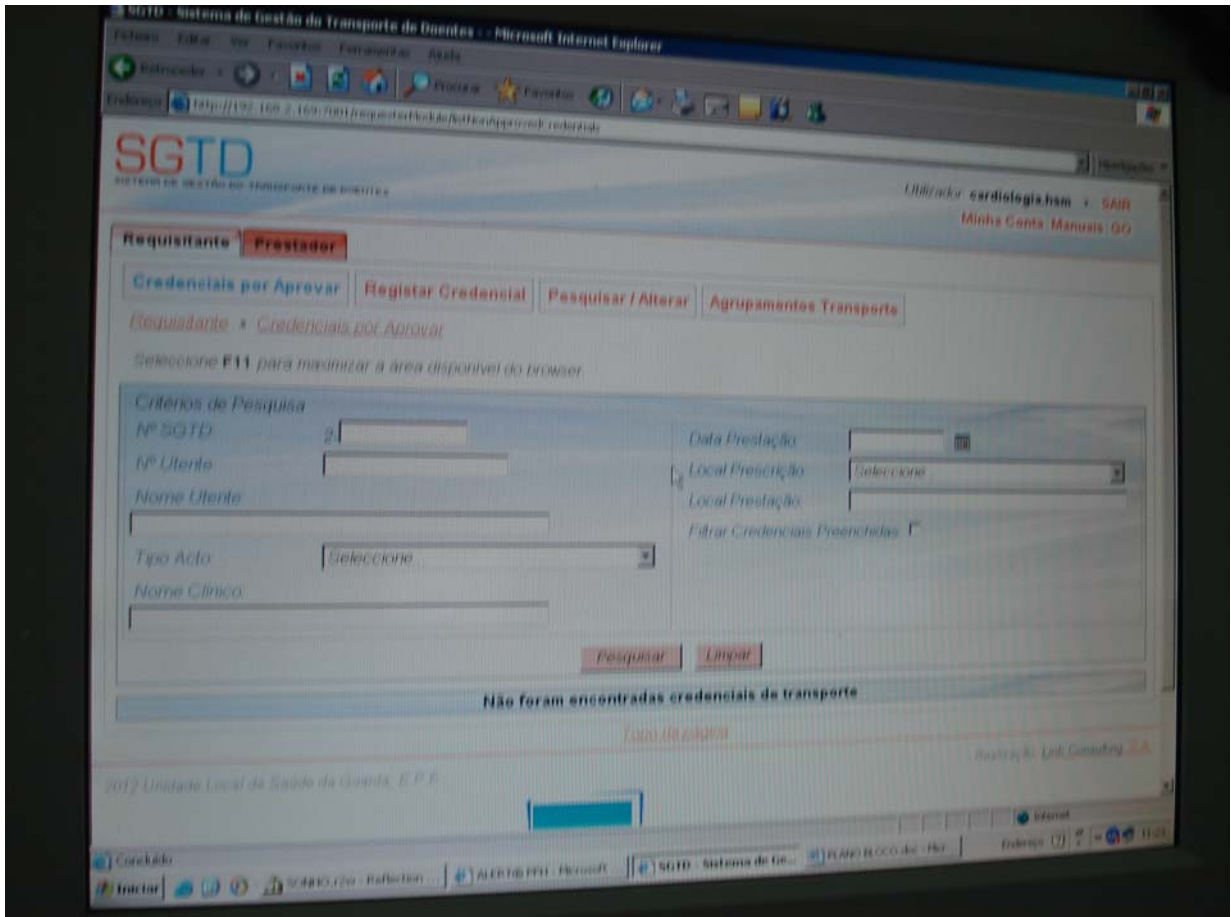


Imagem 7 - Sistema de Gestão de Transportes de Doentes, para pedido de transportes¹⁴

¹⁴ Fonte: Elaboração própria.



II.8. Organização de Processos Clínicos

Ao serviço de internamento está ligado o serviço de altas dos doentes internados. Geralmente quando um doente tinha alta, eu tinha que tirar uma fotocópia da folha de alta ou história clínica, para o doente levar ao médico de família. Os processos dos doentes que tinham alta encontravam-se na sala de enfermagem. No final de cada manhã ou no final da tarde tinha que me dirigir à sala de enfermagem para verificar se algum doente tinha tido alta, de forma a proceder à respetiva organização do processo e registava a alta no programa informático “SONHO”.

A organização do processo clínico (imagem 8) obedecia à seguinte ordem:

1. Notificação de Reações Adversas;
2. Certidão de Óbito (em caso de óbito de algum doente internado);
3. História Clínica ou folha de Alta;
4. Diário Clínico;
5. Exames que o doente realizou enquanto esteve internado;
6. Folha de Registo de Sinais Vitais;
7. Folha ULS Guarda;
8. Folha de Registo Terapêutico;
9. Colheita de Dados;
10. Folhas de Enfermagem;
11. Folha de Urgência (INEM) quando o doente teve entrada pelo serviço de urgência.

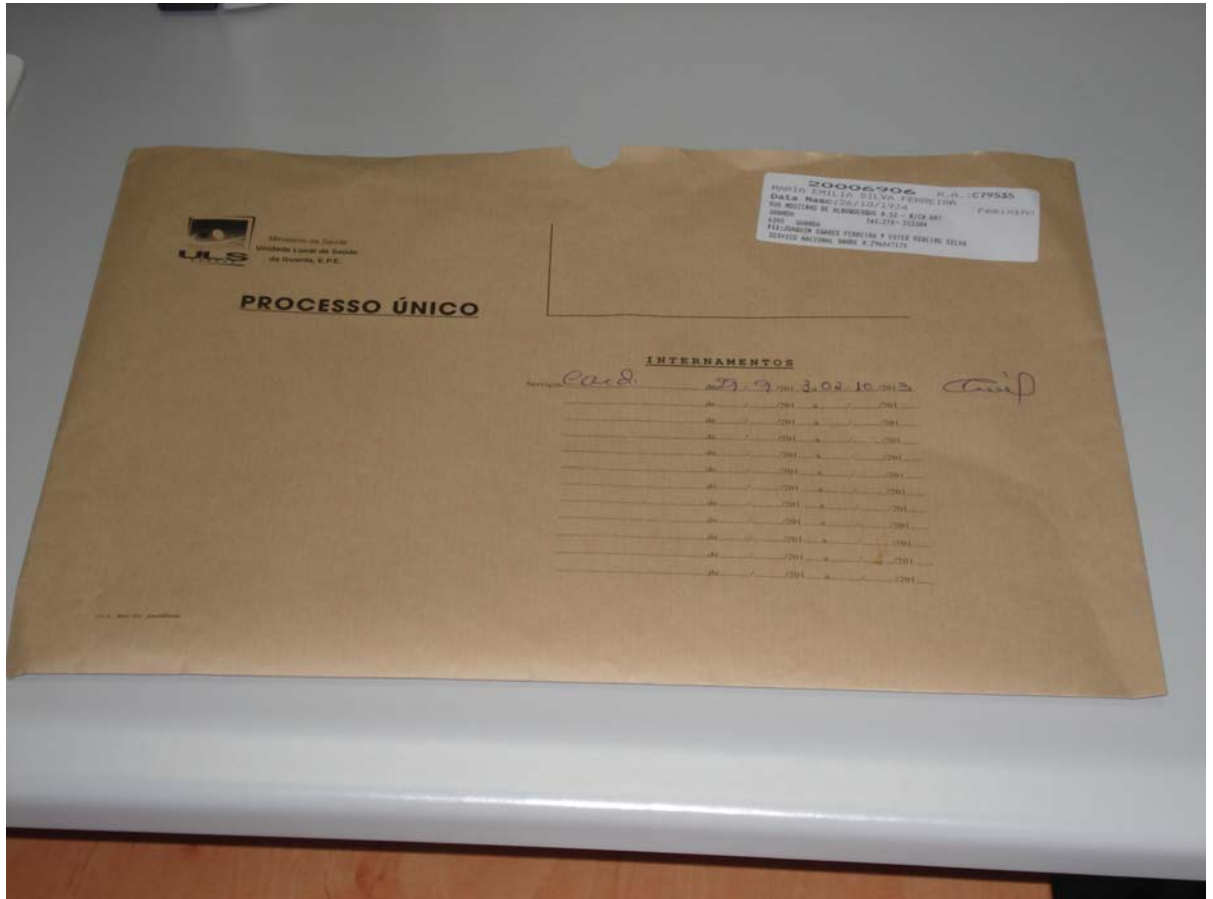


Imagem 8 - Processo Clínico de Internamento¹⁵

¹⁵ Fonte: Elaboração própria.



II.9. Programação do Bloco Operatório

A programação ou agendamento do bloco operatório era feita todas as semanas, geralmente até terça-feira ao final da tarde. Este agendamento é necessário para uma preparação prévia da sala de cirurgia e para a preparação do doente.

As cirurgias mais frequentes foram a colocação de *pacemaker*, pelo cirurgião do serviço de Cardiologia, Dr. Francisco Luís. Fazia esta programação do Bloco Operatório no programa informático “SONHO”, e em formato Word. O documento elaborado devia conter os nomes dos utentes sujeitos à intervenção cirúrgica de colocação de *pacemaker*, respetivos números de processos, diagnóstico do paciente e designação do *pacemaker* a ser colocado, como mostra a imagem 9. Esta informação era levada todas as quartas-feiras à sala dos técnicos de Cardiopneumologia, sala de enfermagem de cardiologia, raio-x e, por último, ao bloco operatório.

SERVIÇO CARDIOLOGIA									
Programa Operatório									
ANO: 2013 MÊS: Outubro									
SERVICIOS CLINICOS									
DIA	HORA	CAMA	NOME	IDADE	DIAGNOSTIVO	INTERVENÇÃO	EQUIPA CIRURGICA	PREPARAÇÃO	OBS.

Imagem 9 - Programação do Bloco Operatório¹⁶

¹⁶ Fonte: Elaboração própria.



II.10. Arquivo de Documentos

O objetivo do arquivo é guardar e conservar os documentos produzidos e recebidos, além de facilitar o acesso sempre que houver a necessidade de localizar alguma informação no menor tempo possível. A perda ou a dificuldade de localizar um documento pode gerar problemas ou até prejuízos para o Hospital. O arquivo deve ser de fácil acesso, simples e que assegure proteção ao colocar e retirar documentos.

No caso da Secretaria de Cardiologia o arquivo de documentos não era de procura fácil, despendíamos algum tempo a organizar ou a procurar um documento. Os documentos estavam organizados por ordem alfabética, no caso das folhas de alta e dos exames ecocardiogramas, ou por número de processo, no caso dos processos dos utentes que possuíam *pacemaker*.

Diariamente, tinha que arquivar os exames (como ecocardiogramas). Para esse efeito tinha à disposição *dossiers*, já ordenados por ordem alfabética. Também o arquivo das cartas de alta era feito por ordem alfabética e ficava na Secretaria de Cardiologia. Os processos das altas ficavam na Secretaria arquivados por ordem numérica de processo, e no final de cada mês eram levados para codificação e depois arquivados no Arquivo Clínico do Hospital Sousa Martins.

Todas as semanas, os utentes com *pacemaker* tinham que fazer uma consulta de rotina. Nestes casos, eu tinha que ir tirar os processos de cada utente ao arquivo e, quando a consulta terminava, eu tinha que ir buscar os processos à sala dos técnicos de Cardiopneumologia e arquivar de novo os processos por ordem de número de processo¹⁷.

¹⁷ Como mostram as imagens 10, 11 e 12, respetivamente.



Imagem 10 - Arquivo de Exames (Ecocardiogramas)¹⁸

¹⁸ Fonte: Elaboração própria.



Imagem 11 - Arquivo de folhas de alta (História Clínica)¹⁹

¹⁹ Fonte: Elaboração própria.



Imagem 12 - Processo de *pacemaker* e respetivo arquivo²⁰

²⁰ Fonte: Elaboração própria.



Conclusão

O melhor caminho para preparar um aluno para o exercício de uma profissão sem dúvida é o estágio, pois este possibilita a vivência de situações que desenvolvem a capacidade de organização na vida profissional, a convivência e interajuda tanto no trabalho individual como em equipa, bem como o desenvolvimento da capacidade de adaptação ao mundo do trabalho.

Graças à existência do CET de Técnicas de Secretariado Clínico, lecionado no Instituto Politécnico da Guarda, foi possível viver momentos durante o estágio que proporcionaram o meu crescimento tanto a nível pessoal como profissional.

Para a realização das atividades diárias no serviço de Cardiologia, foi importante a ajuda das secretárias e de toda a equipa de saúde. Esta experiência permitiu-me enriquecer no âmbito das relações humanas e perceber o quanto é importante estar disponível para todas as atividades propostas e dominar a terminologia médica para que o diálogo com a equipa de saúde seja eficiente.

Durante o estágio curricular tive imensos bons momentos, mas tive alguns muito maus. O momento mais negativo durante o estágio curricular, foi logo na segunda semana do estágio, quando um médico do serviço de Cardiologia, me humilhou perante vários utentes, dizendo que eu era uma simples estagiária e que não merecia atenção constante de uma profissional de secretariado. Também senti que durante o estágio houve tarefas que as secretárias do serviço de Cardiologia não voltaram a desempenhar, passando a ser desempenhadas por mim. No entanto, agora até considero positivo, pois significa que confiavam no meu trabalho e contribuiu para uma maior autoconfiança e realização pessoal.



Portanto, posso dizer que o estágio me trouxe inúmeras vantagens, pois possibilitou o contacto com a realidade de um hospital, onde o bom atendimento ao público se caracteriza por momentos de seriedade, humildade, disponibilidade e compreensão em relação ao outro.



Webgrafia

http://pt.wikipedia.org/wiki/Jos%C3%A9_Tom%C3%A1s_de_Sousa_Martins, consultado no dia 1 de outubro de 2013.

www.ulsguarda.min-saude.pt, consultado no dia 5 de Outubro de 2013.

www.acss.min-saude.pt, consultado no dia 5 de Outubro de 2013.

http://www.dn.pt/inicio/portugal/interior.aspx?content_id=1751145&seccao=Norte, consultado no dia 6 de Outubro de 2013.

<http://correiodaguarda.blogs.sapo.pt/3006.html>, consultado no dia 6 de Outubro de 2013.



Referências Bibliográficas

Medeiros, João Bosco; Hernandes, Sónia, (2010), Manual da Secretária-Técnicas de Trabalho, Atlas.

Maerker, Stefi, Secretária- Uma Parceira de Sucesso, Gente