



IPG Politécnico
|da|Guarda
Escola Superior
de Saúde

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso de Especialização Tecnológica
em Secretariado Clínico

Cátia Alexandra Viegas Pinheiro

Setembro | 2013





Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Cátia Alexandra Viegas Pinheiro

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA EM:

CET- Técnicas de Secretariado Clínico

Setembro de 2013

Relatório de Estágio Curricular - IPG

Ficha de Identificação

Nome: Cátia Alexandra Viegas Pinheiro

Numero:1011029

Curso: Cet- Técnicas de Secretariado Clínico

Estabelecimento de ensino: IPG

Local de Estágio

Instituição – Egiclínica Serviços Médicos e Enfermagem LDA

Morada – Rua Calouste Gulbenkian B3

6300-670 Guarda

Localidade – Guarda

Telefone – 271211416

Data de Inicio:08-07-2013

Data de Fim: 18-09-2013

Nome da Supervisora da Empresa - Sandra Cristina Oliveira Alves Hilário

Grau Académico – 12º Ano

Nome de Orientadora de Estágio – Rita Arala Chaves

Relatório de Estágio Curricular - IPG

Plano de Estágio

- Agendamento e Programação de consultas
- Arquivo de Processos de Consultas e Medicinas de Trabalho
- Encaminhamento de doentes
- Atendimento telefónico
- Recebimento de pagamentos e entregas de recibos de consultas

Relatório de Estágio Curricular - IPG

Resumo

O presente relatório descreve o estágio curricular realizado na empresa Egiclínica. Esta é uma clínica de serviços médicos e de enfermagem localizada na cidade da Guarda.

Todo o estágio foi efetuado sob a orientação da D. Sandra Alves Hilário, responsável pela parte administrativa da clínica e pela Professora Rita Arala Chaves.

O estágio teve a duração de 400 horas, ao longo das quais desempenhei as funções de secretariado clínico, tais como efetuar chamadas, atendimento dos pacientes, arquivo de processos, ou seja, o que uma secretária clínica desempenha.

Estas atividades são descritas no presente relatório, transmitindo desta forma toda a experiência adquirida.

Palavras-Chave: Relatório de Estágio, Cet- Técnicas de Secretariado Clínico, Secretária, Egiclínica, Guarda.

Relatório de Estágio Curricular - IPG

Agradecimentos

Agradeço aos meus pais que ao longo deste curso tanto lutaram para eu o concluir.

Agradeço à minha avó paterna que tanto me apoiou.

Faleceu numa altura difícil, altura das frequências, mas deu-me tanta força que todo o meu esforço foi em homenagem a ela.

Expresso o meu agradecimento a toda a família pelo apoio demonstrado e que sempre me ensinou a não desistir.

Manifesto o meu reconhecimento aos amigos pelas gargalhadas que tanto me ajudaram a descontraír.

Agradeço ao meu namorado pelo apoio e palavras de força.

Deixo uma palavra à minha Supervisora D. Sandra Cristina Oliveira Alves Hilário de agradecimento por tudo o que me ensinou e pelas palavras amigas de conselho para um dia mais tarde no mundo do trabalho.

Deste modo manifesto a minha gratidão a todos os membros da Egiclínica, aos Superiores Enfermeiro Rui, Enfermeiro Júlio e Enfermeiro Borrego. A todos os comerciais, colegas de trabalho D. Paula, Enfermeira Joana que tanto me ajudaram e acolheram.

Agradeço à minha Orientadora Professora Rita Arala Chaves por toda a disponibilidade, ajuda e atenção.

A todas as pessoas que mencionei, expresso um sincero Obrigada pois sem apoio eu não teria ultrapassado esta etapa.

Um Obrigada.

Índice Geral

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO	I
PLANO DE ESTÁGIO	II
RESUMO.....	III
AGRADECIMENTOS	IV
INDICE DE FIGURAS.....	1
INTRODUÇÃO	2
CAPITULO I	3
1. CARATERIZAÇÃO DA CIDADE DA GUARDA	3
1.1 - Aspetos geográficos da Cidade da Guarda	4
1.2 - Economia.....	4
CAPITULO II.....	6
2. A EMPRESA	6
2.1 – Egiclínica.....	8
2.2. - Missão da Egiclínica	9
CAPITULO III	10
3. O ESTÁGIO, ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	10
3.1 - Agendamento de Consultas.....	11
3.2. - Arquivo de Processos de consultas e medicinas de Trabalho.....	12
3.3. - Atendimento Telefónico	13
3.4. - Encaminhamento de doentes.....	14
3.5. - Recebimento de pagamentos.....	15
CONCLUSÃO.....	16
BIBLIOGRAFIA	17
WEBGRAFIA	18
INDICE DE ANEXOS	19

Índice de Figuras

Fig. 1 - Cidade da Guarda com primeiro plano da Sé Catedral.....	3
Fig. 2 - Brasão Cidade da Guarda.....	4
Fig. 3 - Mapa de Portugal assinalado a vermelho a Cidade da Guarda.....	5
Fig. 4 – Egiclínica Vista exterior.....	6
Fig. 5 - Egiclínica Interior	7
Fig. 6 - Egiclínica Interior	7
Fig. 7 - Logótipo da Egiclínica.....	8
Fig. 8 - Entrada Egiclínica.....	10
Fig. 9 - Agenda para marcação consulta.....	11
Fig. 10 - IMED	12
Fig. 11 - Arquivo das Medicinas de Trabalho	13
Fig. 12 - Arquivo da ficha de paciente	13
Fig. 13 - Local de atendimento telefónico.....	14

Relatório de Estágio Curricular - IPG

Introdução

Um estágio curricular assinala o fim de uma etapa, que neste caso é a conclusão do curso de Cet de Secretariado Clínico, sendo para além disso uma integração no mundo do trabalho com a consolidação dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso.

Neste presente relatório descrevo todo o meu desempenho na Egiclínica- Serviços Médicos e Enfermagem que se localiza na cidade da Guarda durante o período de 8 de Julho de 2013 a 18 de Setembro de 2013.

Foi na Egiclínica que desempenhei a função de Secretária da Clínica, exercendo as funções de atendimento telefónico, marcação de consultas, organização das fichas dos pacientes no arquivo, introdução de toda a informação dos pacientes em meio, tratamento de faturação e acompanhamento de doentes à consulta aos quais serão descritos ao longo deste relatório transmitindo todo o conhecimento que adquiri durante o estágio.

O presente relatório constitui um culminar desta etapa que me proponho concretizar, uma vez que um estágio é um instrumento que aproxima o estudante do mundo do trabalho.

Um dos conhecimentos que uma secretária interioriza é que tudo o que é abordado no trabalho não é transmitido, ou seja, é completo sigilo profissional, devendo este abranger qualquer função na clínica, não divulgando o estado de nenhum paciente. Assim interiorizei e transmiti todo o conhecimento teórico em qualquer tarefa a que me propus.

Desta forma inicio o presente relatório com uma apresentação da cidade onde estudei e estagiei, falando em segundo lugar da empresa onde estagiei e por último das atividades por mim desenvolvidas.

Capítulo I

1. Caracterização da Cidade da Guarda



Fig. 1 - Cidade da Guarda com primeiro plano da Sé Catedral

Fonte: <http://paulovarela.com/sé da Guarda>

Antes de iniciar o capítulo decidi trazer a estas folhas uma imagem da cidade da Guarda. Foi esta a cidade onde nasci, cresci, aprendi e onde realizei o meu estágio curricular, pelo que deste modo irei fazer uma breve referência à mesma.

1.1 – Aspetos geográficos da Cidade da Guarda¹

A Guarda é a cidade Capital de distrito que se localiza na região centro e na Beira Interior Norte. É a cidade Portuguesa com maior altitude (1056m) sendo esta uma das mais altas da Europa. A cidade da Guarda tem 55 freguesias.

Em 2005 o concelho tinha uma população de 43.981 habitantes mas atualmente tem vindo a diminuir cada vez mais.

Um habitante da Guarda é denominado por Egitanense.



Fig. 2 – Brasão Cidade da Guarda

Fonte: <https://www.google.pt/search?q=brasao+cidade+da+guarda>

1.2 – Economia²

A Guarda é uma cidade Serrana, devido a esse facto esta tem uma elevada produção de batata, cereais, fruta, azeite, vinho e cria gado.

¹ Informação baseada em : Guarda.In Infopédia .porto:Porto Editora, 2003.-2013.(consultado em 16-10-2013) e em [http:// Infopedia.pt/guarda](http://Infopedia.pt/guarda)

² Informação baseada em : Guarda.In Infopédia .porto:Porto Editora,) e em <http:// Infopedia.pt/guarda> e <http://www.mun-guarda.pt> (consultado em 16-10-2013)

Relatório de Estágio Curricular - IPG

Tem indústrias de laticínios. Tem um enorme decurso de rios e com isso, um excesso de peixe para a satisfação da população.

Atualmente são poucas as empresas que se encontram a funcionar devido a taxa elevada de emigração e a crise que se instala nesta zona. A Guarda é um encanto de montanha com um enorme potencial de turismo na região.



Fig .3 - Mapa de Portugal assinalado a vermelho a Cidade da Guarda

Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/guarda>

Capítulo II

2. A Empresa



Fig. 4 – Egiclinica Vista exterior

Neste capítulo vou abordar um pouco da empresa onde realizei o estágio, sendo esta uma clínica médica privada com todas as comunidades de servir a sociedade. Apresento então a clínica com algumas fotografias tiradas por mim.



Fig. 5 - Egiclínica Interior



Fig. 6- Egiclínica Interior

2.1 – Egiclínica³

A Egiclínica foi fundada em 1998 com capital social de 10.000.00€ sendo uma empresa de sociedade por quotas.

Em 1998 a Egiclínica situava-se no largo de São João de Deus e iniciou as suas atividades com serviços Médicos, Enfermagem e Medicina do Trabalho.

Em 2000 a Egiclínica mudou-se para a Av. Monsenhor Mendes Do Carmo onde implementou os serviços de Higiene e Segurança no trabalho.

Em 2010 a Egiclínica abriu novas instalações na Avenida Rua Calouste Gulbenkian implementando serviços como Hazard analysis and critical control points (HACCP) e controlo de Pragas.

Sendo o seu horário de Funcionamento semanalmente das 9:00h às 20:00h com horário de almoço das 12:00h às 13:15h. Quanto aos fins de semana e feriados o horário é das 10:00h às 12:00h.



Fig. 7- Logótipo da Egiclínica

Fonte:<http://www.egiclínica.pt>

³ Informação baseada no site : <http://www.egiclínica.pt> e documentos de arquivados na clínica.

2.2 - Missão da Egiclínica⁴

A Egiclínica tem como missão proporcionar serviços privados de saúde e de enfermagem que permitam uma maior abrangência de cuidados à população sendo um projeto partilhado que vise à obtenção de qualidade, acessibilidade, eficácia e eficiência contribuindo desta forma para o futuro dos Utentes assim como prestação de serviços externos.

É uma entidade privada constituindo – se como referência de prestação de cuidados na vivência comunitária.

Apresento as Especialidades praticadas: Medicina do Trabalho, Pneumologia, Imuno-alergologia, Endocrinologia, Ginecologia, Ortopedia, Patologia da coluna, Otorrinolaringologia, Urologia, Reumatologia, Neurologia, Terapia da Fala, Pediatria, Cardiologia, Cirurgia Geral, Laparoscopia, Podologia, Psiquiatria, Psicologia, Dermatologia, Gastreenterologia/Endoscopia e Colonoscopia, Nutrição, Pedopsiquiatria, Serviços de apoio de Enfermagem e apoio ao domicílio.

⁴ Informação baseada no site: <http://www.egiclínica.pt> e documentos arquivados na clínica

Capítulo III

3. O Estágio, atividades desenvolvidas



Fig. 8- Entrada Egiclínica

Esta parte do relatório é dedicada à descrição das atividades por mim desenvolvidas no decorrer do estágio, que deste modo refletem também todos os conhecimentos que foram adquiridos.

Na Egiclínica a função desempenhada por mim foi a de Secretária.

Para sermos aceites em qualquer atividade que tenha a interação com o público o primeiro alvo é sem dúvida a primeira impressão, que segundo a autora Isabel Amaral no livro *Imagem e sucesso, guia de protocolo para empresas* (p. 27) consiste em:” Boas

Relatório de Estágio Curricular - IPG

maneiras, linguagem correta e o traje certo para a ocasião são meio caminho andado para causar boa impressão.”

O nome do curso frequentado é no entanto Técnicas de Secretariado Clínico que visa formar: “um profissional que de forma autónoma é integrado numa instituição de saúde e é capaz de assegurar todas as atividades de gestão de secretariado clínico, desenvolvendo competências de secretariado com capacidade de comunicação com os utentes e com profissionais de saúde.”⁵

Seguidamente são descritas as principais tarefas por mim realizadas, que a meu ver desempenhei com competência.

3.1 -Agendamento de Consultas

Esta é uma das fases mais importantes de um bom sucesso da clínica, pois um agendamento mal feito é um paciente perdido.

O processamento de agendamento de consultas inicia-se com a ligação telefónica do paciente ou interação direta na clínica para proceder à marcação da consulta. Esta marcação vai para uma agenda manual, que funciona como um “dossier” com todos os nomes dos médicos e dias de consulta do respetivo médico.

Prossegue-se o dia anterior com a confirmação da consulta. Quando chega o dia da consulta são inseridos os dados no IMED (Programa de agendamento e faturação) e ativados para o médico aceitar a entrada e saída do paciente na consulta. Este programa facilita a pesquisa de um paciente através de nome, idade, numero de telefone para ser de mais fácil acesso do que ficheiros manuais.

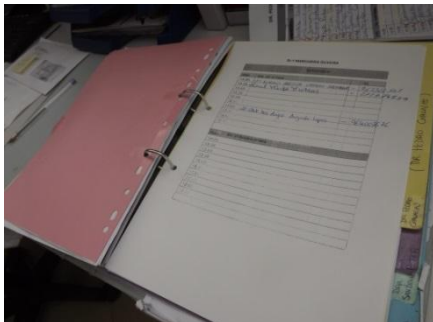


Fig. 9- Agenda para marcação de consulta

⁵ Retirado de site :<http://www.estg.ipg.pt/cet.asp?id=22>

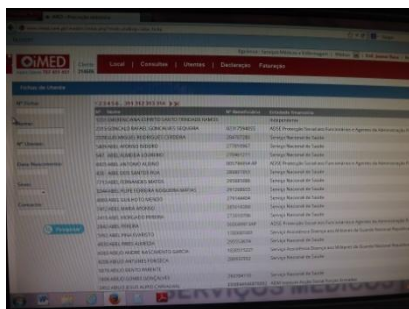


Fig. 10- IMED

3.2. - Arquivo de Processos de consultas e medicinas de Trabalho

Atualmente os arquivos de processos de consultas de várias especialidades são informatizados mas alguns médicos nesta clínica ainda utilizam processos manuais.

Os processos de Medicina do Trabalho encontram-se em caixas numeradas e que cada empresa possui um número que a identifica.

Os processos de Fichas dos pacientes manuais encontram-se numa sala com móveis de gavetas, onde cada gaveta tem registado o nome do médico.

A organização dos processos de alguns médicos é feita por ordem alfabética de A a Z.

A organização dos processos de medicina do trabalho é numérica como indica as imagens abaixo (fig.11 e fig.12).

No presente relatório encontra-se em anexo a folha de aptidão a que o paciente tem acesso à respetiva consulta. (ver anexo:1).

A ficha do paciente manual encontra-se em exemplo (ver anexo:3).

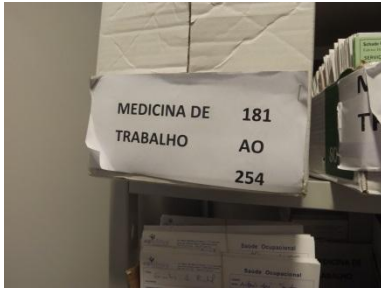


Fig. 11 - Arquivo das Medicinas de Trabalho



Fig. 12- Arquivo da ficha de paciente

3.3 - Atendimento Telefónico

O telefone é um instrumento de trabalho cada vez mais importante e uma ferramenta de comunicação indispensável, logo deve ser utilizado com eficiência e profissionalismo. Segundo a autora Isabel Amaral, na obra *Imagem e sucesso, Guia de protocolos para empresas* (p. 81), “ A comunicação telefónica é muitas vezes o primeiro contacto que se tem com uma empresa. A primeira impressão é duradoura e por isso se deve dar muita atenção ao modo como se atende o telefone.” Quando era eu a responsável pelas chamadas telefónicas mencionava o nome da Clínica saudando sempre o interlocutor, caso fosse para outra entidade anotava todas as informações para um posterior tratamento da informação ao responsável. Com vista a transmitir uma mensagem de confiança e simpatia tentava sempre dar resposta ao assunto.

A maior frequência de chamadas telefónicas era para marcação, confirmação e desmarcação de exames e consultas.

Relatório de Estágio Curricular - IPG

Os contactos telefónicos efetuados por mim eram essencialmente, de confirmação de consultas sendo feitos com um dia de antecedência. Muitas vezes, na sequência de telefonemas de entidades seguradoras, enviava e-mails com números de processos ou ficha de aptidão dos clientes de medicina de trabalho.



Fig. 13- Local de atendimento telefónico

3.4- Encaminhamento de doentes

Nas primeiras semanas de estágio encaminhei os doentes que realizavam os exames de Gastrenterologia. Foi uma tarefa de que gostei, pois basta um sorriso e uma palavra de conforto para paciente que ficasse mais relaxado sendo mais fácil lidar com o tipo de exame que é realizado. Uma experiência que mais me impressionou foi o facto de ter guiado uma senhora invisual nos primeiros dias de estágio mas ajudei-a tanto que a senhora adorou todo o tempo que a pus à-vontade e que conversei com ela, deste modo, recomendou a outros pacientes que fossem à clínica, uma vez que o atendimento e acompanhamento era formidável.

A maior parte do estágio foi passada na clínica nova e aí os pacientes eram levados desde a sala de espera até a sala do médico para consulta. É essencial que o paciente

Relatório de Estágio Curricular - IPG

seja guiado pois para além de ficar contente, sente que não é um simples paciente mas sim uma das partes que ajuda a evoluir uma clínica e deste modo, deve ser tratado como tal e ficar impressionado com o modo de funcionamento desta. Assim aprendi que servir o outro é essencial para uma evolução e um sucesso.

3.5 - Recebimento de pagamentos

Após a consulta e todos os dados introduzidos no meio informático acedia ao programa (IMED) que apresentava uma célula para indicar o nome do paciente.

Após essa indicação, abria ficha do paciente, onde constava toda a sua identificação, e selecionava a respetiva consulta sendo impresso o recibo.

O recibo era assinado e carimbado e entregue ao paciente. Após a introdução destes dados e do valor monetário na caixa aparecia no IMED a confirmação do pagamento.

Estas foram as tarefas por mim desempenhadas. Na minha opinião foi uma experiência muito positiva, pois cheguei a certas conclusões e pensamentos que não tinha e que atualmente tenho. Deste modo, tudo o que foi aprendido vai ser interiorizado e utilizado no futuro.

Conclusão

Com a realização do Estágio verifiquei que o mundo do trabalho é muito exigente e que nada se consegue sem esforço e dedicação.

O presente relatório é o resultado deste mesmo estágio, cujo principal objetivo é por em prática todo o conhecimento teórico.

Os dois meses de estágio foram muito gratificantes para o meu desenvolvimento profissional.

Desempenhei um conjunto de tarefas que me deram a oportunidade de colocar em prática diversos conhecimentos e ainda trabalhar com pessoas diferentes.

Desempenhei estas mesmas tarefas com a maior competência e rigor, evoluindo ao longo do tempo.

Recebi críticas construtivas que me permitiram corrigir e melhorar o trabalho dia após dia.

Deste modo todos os conhecimentos teóricos adquiridos permitiram dar resposta a qualquer tarefa proposta e todas foram desempenhadas com gosto.

Quanto ao meu desempenho considero que desenvolvi sempre todas as tarefas propostas com eficiência. Em relação às unidades curriculares do curso, estas foram indispensáveis, pois forneceram-me uma preparação teórica. Destaco, entre outras, técnicas de documentação, técnicas de secretariado, contabilidade visto serem vitais para o desenvolvimento de um estágio. Foi uma experiência única e sinto uma satisfação por ter sido concluída com sucesso.

Todo o trabalho por mim desenvolvido foi feito com dedicação, tendo ficado deste modo com uma chave em meu poder para abrir a porta do meu Futuro.

Bibliografia

- Barker, Alan, *Como apresentar um relatório*, Lyon multimédia, 1996
- Bosco, João, *Manual da Secretária – Técnicas de Trabalho*, Atlas, 2010
- Azevedo, Secretaria- *Um guia prático*, senac, São Paulo, 2006
- Bond, Thereza , *Profissional de Secretariado*, Ibpe 2008
- Amaral, Isabel, *Imagem e sucesso – Guia de Protocolo para empresas*, Verbo, 2008
- Guarda. In Infopédia .porto:Porto Editora, 2003.-2013

Webgrafia

<http://www.gov-civ-guada.pt>- último acesso a 24-09-2013

<http://www.mun-guarda.pt> – último acesso a 26-09-2013

[http:// Infopedia.pt/guarda](http://Infopedia.pt/guarda) – último acesso a 16-10-2013

<http://www.acg.pt> – último acesso a 25-09-2013

<http://www.egiclinica.pt>- último acesso a 07-10-2013

Relatório de Estágio Curricular - IPG

Índice de Anexos

Anexo 1 - Ficha de Aptidão em Medicina do Trabalho.....	21
Anexo 2- Vantagens de Cartão Egiclínica.....	23
Anexo 3 – Fichas de pacientes manuais.....	25
Anexo 4 – Certificado de sistema de Controlo de Pragas.....	27

Anexo 1

Relatório de Estágio Curricular - IPG

Ficha de Aptidão (Portaria nº 299/2007 de 16 de Março)

Empresa / Entidade

Processo nº 335

Designação Social: INSTITUTO DE SÃO MIGUEL	
Estabelecimento: OUTEIRO SÃO MIGUEL	Localidade: GUARDA
Serviço de Saúde: Externo	Designação: Egiclinica Serviços Médicos e Enfermagem, Lda
Serviço de Higiene e Segurança:	Designação:

Trabalhador

Nome: Regina M ^{te} Carolina Santos Moreira	Sexo: F	
Nacionalidade: Portuguesa	Data de nascimento: 1970/2/16	Idade: 40
Funcionário n.º:	Data de Admissão: 2001	
Categoria Profissional: Vigilante	Local de Trabalho: Outeiro São Miguel	
Função proposta:	Data de admissão na função:	

Exame Médico		Resultado	
Data do exame	<input type="text"/>		
Tipo			
Admissão	<input type="checkbox"/>	Apto	<input type="checkbox"/>
Periódico	<input type="checkbox"/>	Apto condicionalmente	<input type="checkbox"/>
Ocasional	<input type="checkbox"/>	Inapto temporariamente	<input type="checkbox"/>
Após doença	<input type="checkbox"/>	Inapto definitivamente	<input type="checkbox"/>
Após acidente	<input type="checkbox"/>	Outras funções que pode desempenhar	
A pedido do trabalhador	<input type="checkbox"/>	1	_____
A pedido do serviço	<input type="checkbox"/>	2	_____
Por mudança de função	<input type="checkbox"/>	3	_____
Por alteração das condições de trabalho	<input type="checkbox"/>	4	_____
Outro*	<input type="checkbox"/>		
*Especifique			

Outras recomendações

Médico do Trabalho	Dr. José Valbom	C.P. 30744
Assinatura	_____	
Tomou conhecimento,	_____	Data <input type="text"/>
O responsável de Recursos Humanos		

Anexo 2



The image shows a promotional card for 'egi clínica'. The card features a teal header with the logo 'egi clínica' and the tagline 'SER VIÇOS MÉDICOS | ENFERMAGEM'. Below the header, there is a list of services and discounts. On the right side, there is a photograph of a smiling female doctor in a white lab coat holding a clipboard, standing next to a smiling family consisting of a woman, a man, and a young boy. The card also includes a slogan 'pela sua saúde pelo seu bem-estar'.

cartão egi clínica
SER VIÇOS MÉDICOS | ENFERMAGEM

Até **60% de desconto** em consultas

10% de desconto nas farmácias aderentes

Serviço de Enfermagem gratuito

Receitas gratuitas

Exames de radiologia **50% de desconto**

Exames de Gastrenterologia **20% desconto** (EDA, Colonoscopia)

Especialidades com **20% de desconto**:

Urologia, gastrenterologia, Oftalmologia, Neurologia, Pneumologia, Podologia

Todas as outras especialidades com **10% de desconto**:

Ortopedia, Ginecologia, Pediatria, Psicologia, Endocrinologia, Reumatologia


Oferta ao agregado familiar direto com menores até 18 anos

Consultas de Clínica Geral - 15 €

pela sua saúde
pelo seu bem-estar

Anexo 3

Relatório de Estágio Curricular - IPG



Nome _____ Data de Nascimento ____ - ____ - ____

Residência _____ Tel. _____ Idade ____

Estado Civil _____ Profissão _____ Sistema de saúde _____

HISTÓRIA CLÍNICA

Anexo 4



