



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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso de Especialização Tecnológica
em Secretariado Clínico

Joana Vanessa Costa Mesquita

setembro | 2013





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

JOANA VANESSA COSTA MESQUITA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE ESPECIALIZAÇÃO

TECNOLÓGICA

EM SECRETARIADO CLÍNICO

Setembro | 2013

Ficha de Identificação

Nome: Joana Vanessa Costa Mesquita

Número da Aluna: 1011073

Curso: CET Secretariado Clínico

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Orientador: Prof. Abílio Madeira Figueiredo

Local de Estágio

Instituição: Casa de Saúde de São Mateus, S.A. - Viseu

Morada: Rua 5 de Outubro, Santa Maria

3500-093

Viseu

Telefone: 232 423 423

Fax: 232 423 351

E-mail: geral@casadesaodesaomateus.pt

Supervisora: Dr.^a Ana Cristina Pereira Coelho Lemos

Cargo: Assessoria e Administração

Período de Estágio: 400 horas

Início a 15 de Julho

Conclusão a 10 de Setembro



Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer à Escola Superior de Tecnologia e Gestão da Guarda, e aos seus respetivos docentes, pois sem eles não poderia criar bases para ser um profissional de sucesso.

Em segundo lugar ao meu orientador de estágio Professor Abílio Figueiredo, por sempre se ter mostrado disponível e compreensivo durante a minha formação em contexto de trabalho.

Em terceiro lugar aos meus familiares pois foram eles que me transmitiram todos os valores, e em especial aos meus pais que me ajudaram a que terminasse mais uma etapa da minha vida. Agradeço em especial à minha irmã pela dedicação, apoio, carinho e paciência durante a minha etapa do curso de especialização tecnológica, pois tanto eu como ela sentimos a falta uma da outra.

Um grande obrigado para a Casa de Saúde São Mateus, por me ter acolhido durante as 400h de estágio, em particular à Dr.^a Cristina Lemos pelo à vontade que sempre me permitiu. Também não posso deixar de agradecer a todas as pessoas que me acompanharam dentro da CSSM, desde médicos, enfermeiros, técnicos administrativos, e entre outros, pela ajuda que me deram para que eu me integrasse bem ambiente de trabalho.

Agradeço aos meus amigos e que me deram apoio para que eu conseguisse não só acabar o CET, mas também por me terem apoiado para que eu me sentisse bem no curso e não desistisse por me encontrar longe deles.

Por isso, agradeço-vos por me entenderem, por acreditarem quando eu não acreditava ser capaz, e que me pegaram ao colo quando eu quis desistir porque me encontrava longe de todos os meus mais queridos.

A todos o meu sentido Muito Obrigado!

Resumo

O estágio curricular assinala o fim de uma grande etapa na minha vida, a conclusão do CET Técnicas de Secretariado Clínico, mas ao mesmo tempo o início de outra etapa da minha vida, que é ingressar numa licenciatura.

Neste relatório descrevo as atividades que realizei ao longo da minha formação em contexto de trabalho na Casa de Saúde São Mateus, entre as quais destaco a elaboração de documentos administrativos, atendimento ao público quer presencial quer telefónico, organização do arquivo e perceber como funciona o programa *MedicineOne*. As atividades realizadas irão ser descritas ao longo deste relatório, procurando transmitir os conhecimentos que adquiri durante o período de aulas e o estágio. Também foram desenvolvidas ações de rua na cidade de Viseu, designadamente, no Rossio, quando passou a volta a Portugal em bicicleta, na Feira de São Mateus com a realização de um concurso de pintura, onde me voluntariei para participar na organização das mesmas. Pois foi uma experiência muito interessante, trabalhamos com público de todas as idades.

Palavras-chave: Estágio; Relatório; Secretariado Clínico; Casa de Saúde São Mateus; Atendimento.

Plano de Estágio Curricular

- Redação de documentos administrativos (notas informativas, listas de contactos telefónicos dos médicos e do respetivos correios eletrónicos, lista dos médicos por especialidades e preços das respetivas consultas)
- Atendimento ao público – telefónico e presencial
- Gestão do arquivo das Consultas Externas - elaboração de novas etiquetas de identificação dos dossiês e organização dos mesmos
- Participação nas diversas atividades realizadas para promoção da Casa de Saúde São Mateus
- Aplicação de conteúdos lecionados ao longo do curso na Formação em Contexto de Trabalho
- Acompanhamento dos doentes aos respetivos consultórios médicos
- Preparação dos consultórios, colocando os recursos materiais necessários, tais como medidores de tensão e estetoscópios
- Marcação, alteração e cancelamento de consultas, exames – *MedicineOne*
- Participação em ações de rua de forma voluntária

Índice de Siglas

CSSM - Casa de Saúde São Mateus

CET - Curso de Especialização Tecnológica

ESTG - Escola Superior de Tecnologia e Gestão

IPG - Instituto Politécnico da Guarda

OMS – Organização Mundial de Saúde

SMP – Serviço Médico Permanente

TIC - Tecnologia de Informação e Comunicação

Índice Geral

Ficha de Identificação	ii
Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Plano de Estágio Curricular	v
Índice de Siglas	vi
Índice Geral	7
Índice de Figuras	9
Índice de Quadros	9
Introdução	10
CAPÍTULO I – Características do local do estágio	11
1.1 Caracterização do Distrito de Viseu	12
1.2 Caracterização da Instituição - Casa de Saúde São Mateus, S.A.	13
1.2.2 Valores de Missão, Visão, Rigor, Qualidade, Excelência e Ética da CSSM.....	14
1.2.3 Descrição de Serviços Prestados	15
1.2.3.1 Serviços de Saúde Prestados	15
1.2.3.3 Serviço Domiciliário.....	17
1.2.3.4 Cirurgia e Internamento.....	17
1.3 Processo de Remodelação da Casa de Saúde São Mateus.....	18
1.4 Estrutura Organizacional	20
1.5 Quadro dos Trabalhadores da CSSM	21
CAPÍTULO II – Contextualização do Estágio	22
2.1 Secretariado	23
2.2 Funções do Profissional de Secretariado	23

2.2.1 Planifica o trabalho na empresa.....	23
2.2.2 Desempenha funções administrativas, tais como	23
2.3 Perfil do Profissional de Secretariado	24
2.4 Competências do Profissional de Secretariado.....	24
2.5 Conceito de Saúde	25
2.6 Conceito de Patologia.....	26
CAPÍTULO III – Descrição das atividades realizadas no estágio	27
3.1 Atendimento ao Público	28
3.1.1 Atendimento Telefónico.....	28
3.1.2 Atendimento Presencial.....	29
3.2 Arquivo.....	30
3.3 Fax	31
3.4 Marcação e Desmarcação de Consultas, a partir do <i>MedicineOne</i>	31
3.5 Faturação	34
3.6 Depósitos Bancários	35
3.7 Outras tarefas.....	35
3.8 Competências adquiridas ao longo do Estágio	37
Reflexão Final	38
Referências Bibliográficas	41
Anexos.....	42
Índice de Anexos	43

Índice de Figuras

Figura 1 - Distrito de Viseu.....	12
Figura 2 - Logótipo CSSM	13
Figura 3 - Casa de Saúde São Mateus	13
Figura 4 - Mapa com localização da Casa de Saúde	14
Figura 5 - Casa de Saúde São Mateus antes e depois das Obras de Remodelação	18
Figura 6 - Organograma da CSSM	20
Figura 7 Arquivo Consulta Externa da CSSM	30
Figura 8 - Folha de Rosto do programa <i>MedicineOne</i>	31
Figura 9 - Pesquisa de Utentes	32
Figura 10 - Módulo Receção	32
Figura 11 - Transferência de Marcação	33
Figura 12 - Transferência de Marcação	33
Figura 13 - Agenda da Dr. ^a Manuela no dia 11 de Setembro	34
Figura 14 - Emissão de Faturas no <i>MedicineOne</i>	34
Figura 15 - Emissão de Recibos no <i>MedicineOne</i>	35

Índice de Quadros

Tabela 1 - Especialidades (Consulta Externa).....	16
Tabela 2 - Recursos Humanos da CSSM	21
Tabela 3 – Profissionais de Saúde por especialidade	21

Introdução

O estágio está inserido no plano de estudos do Curso de Especialização Tecnológica em Técnicas de Secretariado Clínico, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio foi desenvolvido na Casa de Saúde São Mateus e teve uma duração de 400 horas, entre os dias 15 de Julho e 10 de Setembro. Escolhi este local porque ficava mais perto da minha área de residência e porque é uma instituição de referência para a nossa cidade.

O relatório de estágio encontra-se dividido em três capítulos. No primeiro, encontramos uma abordagem pormenorizada sobre a instituição e o meio envolvente. Serão apresentados os valores, os serviços prestados pela instituição, os recursos humanos, as especialidades e um pouco do processo de remodelação, pois esta encontra-se em obras.

No segundo capítulo é apresentada uma abordagem mais fundamentada com base em diferentes autores, sobre os conceitos de secretariado, o perfil do profissional de secretariado, as funções inerentes ao profissional de secretariado e as suas competências. Também vamos dar uma pequena definição de saúde segundo a Organização Mundial de Saúde e uma definição de patologia.

No terceiro e último capítulo é feita uma referência ao estágio propriamente dito, as funções desempenhadas ao longo do estágio e os recursos utilizados para a realização das mesmas.

Em suma, pretendemos com a realização deste relatório, dar a conhecer o trabalho desenvolvido na instituição com os doentes, e mostrar alguns dos conhecimentos teóricos, empíricos e metodológicos adquiridos ao longo do curso.

CAPÍTULO I

Características do Local do Estágio



1.1 Caracterização do Distrito de Viseu

A cidade de Viseu, capital de distrito, situada na região centro norte e sub-região de Dão-Lafões, e a segunda maior e mais populosa cidade do centro de Portugal, repartindo-se por 34 freguesias.

Limitada a norte por Castro Daire, a nordeste por Vila Nova de Paiva, a leste por Sátão e Penalva do Castelo, a sudeste por Mangualde e Nelas, a sul por Carregal do Sal, a sudoeste por Tondela, a oeste por Vouzela e a noroeste por São Pedro do Sul (como demonstrado na figura 1); é considerada, segundo um estudo realizado pela DECO (2007, cit. por terras de Portugal, s/d) “ a melhor cidade, entre as 76 do estudo, para se viver em Portugal”.

Viseu encontra-se entre as Serra da Estrela a Sul e a Serra do Caramulo a Oeste.

Como capital de distrito, pertencente à província tradicional da Beira-Alta, fazendo parte também, de conselhos pertencentes ao Douro Litoral e a Trás-os-Montes e Alto Douro, é limitada a norte com os distritos do Porto, Vila Real e Bragança, a leste com o Distrito da Guarda, a sul com o distrito de Coimbra e a oeste com o distrito de Aveiro (Figura 1).



Figura 1 - Distrito de Viseu

Fonte: <http://www.mapadeportugal.net/distrito.asp?n=viseu>

1.2 Caracterização da Instituição - Casa de Saúde São Mateus, S.A.

A Casa de Saúde São Mateus abriu portas em 1961, pelas mãos de um grupo de 43 médicos de Viseu, com um objetivo: criar uma unidade de saúde alternativa, moderna e eficiente que prestasse um serviço de qualidade elevada à comunidade da região.

Ao longo de meio século de existência, a instituição afirmou-se na prestação de cuidados de saúde de excelência, a nível técnico e científico. Uma das suas principais preocupações passa por acolher, diagnosticar e tratar eficazmente todos os doentes, respeitando a individualidade de cada um. Ao longo dos anos também foram alterando o logótipo da CSSM (Figura 2).



Figura 2 - Logótipo CSSM

Fonte:

<http://www.casadesaudeaomateus.pt/wp-content/themes/casadesaude/images/logo.jpg>

Uma equipa constituída pelos melhores profissionais atua nas diversas áreas de intervenção, nomeadamente ao nível da prevenção e educação, da assistência técnica especializada, do tratamento de doenças e da reabilitação em diferentes ambientes que vão desde o hospitalar, ambulatório e urgência, até ao apoio domiciliário.

Atualmente, a Casa de Saúde São Mateus conta com mais de uma centena de profissionais que têm como princípios básicos de trabalho o rigor, a qualidade e a ética, movendo-se sempre em prol da satisfação das necessidades da população do distrito de Viseu e dispõe de cerca de 3.000m² distribuídos por 4 pisos (Figura 3).



Figura 3 - Casa de Saúde São Mateus

Fonte: Elaboração Própria

1.2.1 Localização Geográfica da CSSM

A Casa de Saúde São Mateus situa-se na Rua 5 de Outubro, na freguesia de Santa Maria, no concelho de Viseu.

Encontra-se num ponto de referência, sendo que fica a 5 minutos (1,9 km) do Hospital de São Teotónio, em Viseu. Fica a 3 minutos da PSP e da Farmácia Vaz, ou seja a 1 km (Figura 4).



Figura 4 - Mapa com localização da Casa de Saúde

Fonte: <http://www.portugaliol.com/casa-de-saude-sao-mateus-sa/>

1.2.2 Valores de Missão, Visão, Rigor, Qualidade, Excelência e Ética da CSSM

Missão - Prestar cuidados de saúde de elevado nível técnico e científico, em ambiente de absoluto respeito pela dignidade da vida humana.

Visão - Ser reconhecida como uma instituição de saúde de referência na sua área de atuação, com intervenção ao nível da prevenção e educação, até à assistência técnica especializada, tratamento de doenças e à reabilitação em diferentes ambientes, que vão desde o hospitalar, ambulatório, urgência e apoio domiciliário.

Rigor - Desenvolve relações de longo prazo com as pessoas com que se relaciona, tendo por base a eficácia, eficiência, confiança e ética. Transparência nas políticas de gestão adotadas, com responsabilidade assumida em respeitar os princípios de desenvolvimento económico, social e ambiental.

Qualidade - Acolhe nos seus quadros técnicos os melhores profissionais em cada especialidade. Organiza, gere e desenvolve uma estrutura de saúde com elevados padrões de qualidade e eficiência, constituída por uma equipa de colaboradores competitivos, dinâmica e amplamente comprometida com a organização.

Excelência - Forte orientação para a satisfação das necessidades dos clientes, prestando-lhes um serviço cuidado que preencha as suas expectativas e contribua assim para a sua fidelização.

Ética - Total respeito pelos princípios éticos no desenvolvimento da sua atividade, abrangendo desde o modelo de gestão à prestação de cuidados.

1.2.3 Descrição de Serviços Prestados

A prestação de cuidados de saúde médicos hospitalares, com internamento, é de elevado nível técnico e científico, e em ambiente de absoluto respeito pela dignidade da vida humana, pois a CSSM já tem meio século de existência.

1.2.3.1 Serviços de Saúde Prestados

Na Casa de Saúde São Mateus são prestados múltiplos serviços de saúde nas áreas de Clínica Geral, Consultas de Especialidade, Enfermagem, Imagiologia (Ecografia, Eco Doppler, Raio-X e Densitometria Óssea, Eletrocardiogramas), Fisioterapia e Análises Clínicas.

De destacar o serviço médico permanente, disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Este serviço destina-se a tratamentos médicos em situações de carácter urgente e

que requerem uma intervenção rápida no âmbito da medicina geral e familiar. O preço das consultas na urgência é de 50€, exceto para os pensionistas e crianças até aos 12 anos, que é de 35,00€. Contam com um corpo clínico experiente, que visa responder eficazmente a toda a população que necessite de cuidados médicos no tratamento de doenças súbitas, em situações de internamento e de prevenção ou vigilância (como é o caso das doenças cardiovasculares e diabetes).

Complementam este serviço com a realização de exames no local, sem haver necessidade de deslocação do utente para fora das instalações.

1.2.3.2 Especialidades Médicas

A CSSM disponibiliza um variado leque de especialidades médicas, em ambiente de consulta externa, sendo elas:

Quadro 1 - Especialidades (Consulta Externa)

• Neurologia	• Fisiatria
• Terapia da Fala	• Podologia
• Psicologia	• Oftalmologia
• Dermatologia	• Pediatria
• Ortopedia	• Endocrinologia
• Hematologia	• Reumatologia
• Medicina Interna	• Hepatologia
• Medicina Geral	• Cirurgia Vascular
• Cirurgia Geral	• Otorrinolaringologia
• Pneumologia/Alergologia	• Ginecologia/Obstetrícia
• Gastrenterologia	• Urologia
• Psiquiatria	• Cirurgia Plástica

Fonte: Folheto da CSSM

1.2.3.3 Serviço Domiciliário

A Casa de Saúde São Mateus tem ao dispor dos utentes o serviço de apoio ao domicílio no âmbito da sua política de aproximação às necessidades da população do distrito de Viseu.

Todos os utentes, que por motivos específicos (incapacidade física temporária ou permanente, situação pós-operatória, etc.) se encontrem impossibilitados de se deslocarem ao médico ou aos serviços de enfermagem, passam a ter acesso a estes serviços no seu domicílio com a ajuda da Casa de Saúde São Mateus.

Este apoio apresenta uma abrangência elevada, indo desde a consulta médica, aos serviços de enfermagem e auxiliar para higiene pessoal e doméstica. Estes cuidados estão direcionados a todos os que necessitem de cuidados especiais, e funciona por agendamento prévio para possibilitar um atendimento personalizado.

1.2.3.4 Cirurgia e Internamento

A Casa de Saúde São Mateus dispõe de uma unidade de internamento com 40 camas, distribuídas por 16 quartos particulares e 2 enfermarias de 4 camas, com capacidades para tratar e apoiar eficazmente as diversas situações de recobro.

O Bloco Operatório, composto por três salas de cirurgia, apresenta-se devidamente equipado, não só a nível físico mas também tecnológico, para realizar variadas operações de pequena e média intervenção.

As mais recentes técnicas cirúrgicas disponíveis desta unidade de saúde são a Braquiterapia – um tratamento cirúrgico de vanguarda tecnológico para o combate ao cancro da próstata – e a Gastrectomia – uma cirurgia inovadora para o tratamento da obesidade que recorre à técnica da gastrectomia tubular laparoscópica.

Para os casos de internamento mais prolongado que exigem um apoio médico e de enfermagem constante, a Casa de Saúde São Mateus disponibiliza aos utentes a sua

unidade de residência hospitalar, um espaço com condições logísticas excepcionais, horários de visita flexíveis e possibilidade de acompanhamento por parte dos seus familiares.

1.3 Processo de Remodelação da Casa de Saúde São Mateus

A Casa de Saúde São Mateus deu início às obras de remodelação de todo o edifício no ano de 2012 durante o primeiro semestre, e do qual anexo a imagem abaixo, como é a instituição agora e como irá ficar ao fim das obras concluídas.



Figura 5 - Casa de Saúde São Mateus antes e depois das Obras de Remodelação

Fonte: Fotos retiradas do manual de remodelação da CSSM

O investimento previsto nas obras de remodelação é de cerca de 10 milhões de euros.

A remodelação do edifício vai permitir dar mais qualidade aos serviços que prestam, uma vez que vão conseguir ampliar as áreas de espera, ou seja, dotá-las de maior conforto para os utentes e introduzir serviços inovadores.

Prevê-se a dotação de áreas específicas dedicadas a serviços específicos, como por exemplo, a medicina dentária, pediatria, imagiologia, fisioterapia, etc. Perspetivam-se novos contratos com diversas companhias de seguros, estando alguns deles em fase final de negociação. Estes contratos alargarão a atual rede de convencionados.

A Casa de Saúde durante o ano de 2013 estará em condições para assumir as listas de espera das unidades de saúde públicas que não tenham capacidade de respostas às solicitações dos seus utentes.

Esta remodelação tem por objetivo melhorar substancialmente a nossa qualidade de serviços bem como a diversificação dos mesmos. Assim, com base neste pressuposto a Casa de Saúde será dotada de uma nova zona de internamento médico aumentando o número de camas disponíveis para 52, no entanto, mais do que aumentar o número de camas pretendem aumentar a qualidade das mesmas.

A cirurgia de ambulatório será outra das áreas de grande intervenção, terá um bloco dedicado e uma sala de ambulatório com capacidade para cerca de 10 utentes, o que libertará os blocos centrais para cirurgias de maior complexidade.

Outra das áreas a privilegiar será o apoio a utentes com necessidades especiais de cuidados médicos no âmbito da Residência Hospitalar, onde terão acompanhamento médico e de enfermagem diários, bem como um serviço variado de geriatria.

1.4 Estrutura Organizacional

A CSSM, como se pode observar a partir do Organograma (Figura 6) é constituída pela Administração, pela Direção/Gestão, pelo Diretor Clínico, pela Direção de Serviço com a Imagiologia (Raio X e Ecografias), pela Consulta Externa, pelo Diretor do Serviço Médico Permanente que gere todo os serviço médico, pelo Médico de Fisiatria, pela Receção/ Secretaria, pela Manutenção, pela Cozinha, pela Diretora de Farmácia que coordena a Farmácia, pelo Departamento de Marketing, pelos Recursos Humanos e pelo Enfermeiro Diretor que tem responsabilidade por todos os serviços de enfermagem e por todo o serviço de Auxiliar de Ação Médica.

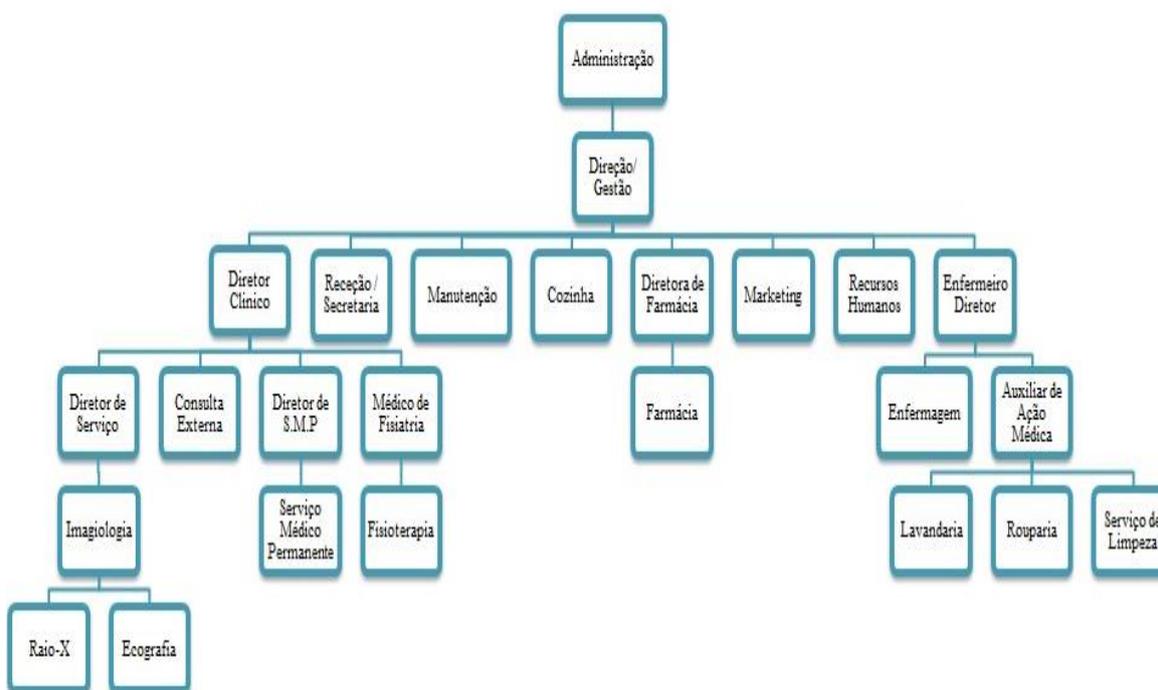


Figura 6 - Organograma da CSSM

Fonte: Manual de Acolhimento da CSSM

1.5 Quadro dos Trabalhadores da CSSM

Quadro 2 - Recursos Humanos da CSSM

Nº de trabalhadores	
Administrador(a)	2
Gestor	1
Técnica Administrativa	15
Diretora de Farmácia	1
Técnica de Farmácia	1
Fisioterapeuta	4
Enfermeiros	23
Auxiliares de Ação Médica	17
Técnico de Raio-X	5
Médicos	13
Técnico de Manutenção	1
Marketing	1
Nº total de trabalhadores	84

Fonte: Manual de Acolhimento da CSSM

Quadro 3 – Profissionais de Saúde por especialidade

Nº de Médicos por Especialidade			
Neurologia	1	Fisiatria	1
Terapia da Fala	1	Podologia	1
Psicologia	3	Oftalmologia	2
Dermatologia	2	Pediatria	1
Ortopedia	3	Endocrinologia	1
Hematologia	1	Reumatologia	1
Medicina Interna	1	Hepatologia	1
Medicina Geral	1	Cirurgia Vascular	3
Cirurgia Geral	1	Otorrinolaringologia	1
Pneumologia/Alergologia	2	Ginecologia/Obstetrícia	1
Gastrenterologia	1	Urologia	1
Psiquiatria	2	Cirurgia Plástica	1

Nº total de médicos de especialidade

34

Fonte: Manual de Acolhimento da CSSM

CAPÍTULO II

Contextualização do Estágio



2.1 Secretariado

O secretariado¹ define-se como uma função essencial em qualquer tipo de atividade empresarial, tanto no mundo dos negócios, como também na indústria ou nas profissões liberais.

O profissional de secretariado contribui para o bom funcionamento de uma instituição/ organização através do trabalho discreto, sistemático e metódico.

O conceito de secretária mudou claramente: ela passou a ser a assistente perfeita do chefe, ao ponto de conseguir assumir com credibilidade algumas responsabilidades do mesmo.

2.2 Funções do Profissional de Secretariado

2.2.1 Planifica o trabalho na empresa

Todo e qualquer profissional de secretariado² com eficiência, dá auxílio ao diretor da instituição e tenta resolver todo o tipo de funções quer sejam do seu cargo ou não. O secretário (a) também tem um papel fundamental para com o seu diretor que é recordá-lo das tarefas a desempenhar quer internas ou externas, sobretudo lembrar pontualmente a hora das entrevistas, preparar as chamadas e entre outras.

2.2.2 Desempenha funções administrativas, tais como

- ✓ Redação e gestão de correspondência;
- ✓ Gestão da sua própria agenda e do chefe;
- ✓ Elaboração de documentos administrativos, tais como atas, memorandos, ofícios, requerimentos, editais, entre outros;
- ✓ Arquivo de documentos e gestão dos mesmos;
- ✓ Preparação e organização de reuniões;

¹ Informações retiradas da documentação fornecida pela Professora Maria Paula Neves, na cadeira de Técnicas de Arquivo, no ano letivo 2012/2013

² Informação retirada da documentação fornecida pela Professora Isa Severino, na cadeira de Técnicas de Secretariado, no ano letivo 2012/2013

- ✓ Atendimento telefónico e atendimento ao público.

2.3 Perfil do Profissional de Secretariado

O profissional de secretariado clínico é o profissional eficiente para garantir todas as atividades de planeamento e de gestão de documentos, desenvolvendo competências em secretariado, com capacidade para comunicar com os utentes e com os profissionais de saúde, médicos, enfermeiros, técnicos de raio x e entre outros. Mostra desempenho na realização das tarefas e respeita a confidencialidade de toda a informação relativa aos utentes.

Um bom profissional de secretariado deve realizar com absoluta exatidão as suas funções na instituição em que presta serviço, através de um trabalho discreto, estruturado e metódico. Isto tudo acontece com a aplicação de uma série de conhecimentos técnicos específicos e na adoção de uma atitude pessoal humana e ética, principalmente o sigilo profissional, pois é a melhor forma de tudo correr como previsto.

2.4 Competências do Profissional de Secretariado

O Profissional de Secretariado³ necessita de determinadas competências técnicas e pessoais para assegurar com eficiência as tarefas que lhe estão atribuídas. As capacidades pessoais estão relacionadas com a personalidade, postura e as técnicas de aquisição de conhecimentos.

Apesar de todas as competências pessoais serem importantes em todas as profissões, outras classificam-se como sendo indispensáveis ao Profissional de Secretariado, tais como:

- ❖ Discrição - Evitar comentar assuntos do trabalho com colegas, amigos, familiares, pois podem gerar situações problemáticas à organização;

³ Informação retirada da documentação fornecida pela Professora Isa Severino na cadeira de Técnicas de Secretariado, no ano letivo 2012/2013

- ❖ Organização - Manter sempre o seu local de trabalho arrumado, a pensar que o trabalho não pare em caso de ausência repentina, por doença ou por outro assunto qualquer;
- ❖ Bom Senso - Pessoas com bom senso tem que estar preparados para fazer face aos problemas do dia-a-dia.
- ❖ Determinação - Deve estar preparado para atuar em quaisquer circunstâncias em prol do bem comum da instituição.
- ❖ Proactividade – Autónomo para observar logicamente as situações e decidir, sensatamente, sobre a tomada de decisões quando necessário para o benefício da instituição.
- ❖ Disponibilidade e Rigor - Deve ser dinâmico para proceder com determinação e dedicação, tentando contribuir para os objetivos definidos pela organização mostrando confiança.
- ❖ Flexibilidade – Deve adaptar-se às situações, em função das necessidades das chefias e ultrapassar com sucesso situações difíceis para a instituição.
- ❖ Boa memória- Função primária do profissional de secretariado é relacionar as pessoas com a informação e os acontecimentos.

2.5 Conceito de Saúde

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a saúde⁴ não é só a ausência de doença/enfermidade, mas um estado completo de bem-estar físico, mental e social. Tem saúde quem pode e quem quer.

⁴ Informação retirada da documentação fornecida pelo Professor António Batista na cadeira de Noções Gerais de Saúde e na cadeira de Socorrismo, no ano letivo 2012/2013

2.6 Conceito de Patologia

A patologia⁵ é a ciência que estuda o estudo das causas, os mecanismos da ação e os processos das doenças.

O objetivo é chegar ao diagnóstico. O diagnóstico é dividido em 5 tipos ou espécies:

- Diagnóstico Etiológico;
- Diagnóstico Patogénico;
- Diagnóstico Fisiopatológico;
- Diagnóstico Anatomopatológico;
- Diagnóstico Diferencial.

A Patologia subdivide-se em:

- ❖ Etiologia;
- ❖ Patogénica;
- ❖ Fisiopatologia;
- ❖ Anatomopatologia;
- ❖ Nosologia.

As doenças segundo a sua causa podem ser exógenas (feridas, fraturas, queimaduras, traumatismos) e endógenas (doenças genéticas e hereditárias – má formação; doenças relacionadas com a idade, raça, sexo e fatores hormonais; entre outras).

⁵ Informação retirada da documentação fornecida pelo Professor António Batista na cadeira de Noções Gerais de Saúde e na cadeira de Socorrismo, no ano letivo 2012/2013

CAPÍTULO III

Descrição das atividades realizadas no Estágio



3.1 Atendimento ao Público

De entre as atividades que desenvolvi na receção das Consultas Externas da CSSM, foi da minha responsabilidade o atendimento ao público que se estabelecia por telefone ou presencialmente.

3.1.1 Atendimento Telefónico

O telefone é um dos meios de comunicação mais importantes de uma instituição, uma vez que é através dele que muitas pessoas formam a imagem da mesma. Assim sendo, deve ser utilizado com todo o profissionalismo, tendo sempre em conta o tom de voz que deve ser tranquilo e pausado para facilitar a comunicação.

No início do estágio, o desempenho desta tarefa revelou-se um trabalho difícil, uma vez que a falta de experiência se traduzia num nervosismo difícil de controlar. No entanto, todos os dias eram recebidas chamadas na CSSM e, com a prática fui ficando cada vez mais segura no desenvolvimento desta função. Desta forma, sempre que atendia ou realizava chamadas, identificava a instituição e a mim própria. Como não me encontrava na receção principal da CSSM e sim no sector das Consultas Externas não tinha a preocupação de procurar qual era o assunto e a quem era dirigido, pois essa função pertencia à telefonista que se encontrava na receção principal. Quando as chamadas eram passadas para o nosso sector já sabíamos que era para marcação de consultas de especialidade ou desmarcação das mesmas, mas também poderia ser para marcação de alguns exames específicos, tais como endoscopia alta, colonoscopia, retoscopia encefalogramas de rotina ou de sono, provas funcionais respiratórias e audiogramas.

No início do estágio, como não me encontrava muito à vontade com o programa e quais os custos das consultas de especialidade, pois estes eram bastantes variados, então preferia que o cliente aguardasse em linha para poder confirmar com a Márcia, pessoa que se encontrava a trabalhar comigo se estava a dar as informações certas.

3.1.2 Atendimento Presencial

O atendimento ao público presencial foi uma das tarefas que mais realizei assiduamente, durante as 400h de estágio. Esta atividade é, de facto, importante para qualquer Instituição, pois dela depende também a imagem que se vai transmitir para o exterior. Por isso, é essencial receber e encaminhar o público da melhor forma possível para que, deste modo se possa sempre ajudar o cliente a fim de que este fique sempre satisfeito com o serviço prestado.

Todos os dias atendia pessoas pelas mais variadas situações. Por vezes, era para marcação de consultas e ou desmarcação das mesmas, marcação dos exames específicos acima referidos no atendimento telefónico e neste caso tinha o cuidado de informar os médicos que tínhamos por especialidade, pois em algumas especialidades tínhamos mais que um médico e quando pediam para fazer marcação de exames tínhamos que ter o cuidado de referir que não fazíamos os exames por nenhum subsistema de saúde, pois eram todos particulares.

Enquanto realizava estas tarefas, tentava sempre ser o mais cordial com os clientes. No início do estágio, a primeira coisa que fazia era perguntar o que pretendiam e, caso fosse um assunto que já estivesse ao meu alcance, ajudava a pessoa de modo profissional. Apesar de ser bastante fácil adaptar-me ao programa utilizado na CSSM, tinha algum receio de errar no início, mas isso não aconteceu. Tal como aconteceu em relação ao atendimento telefónico, após algum tempo fui capaz de aperfeiçoar a minha capacidade de me relacionar com o público, passando assim a ajudar as pessoas de uma forma eficiente.

Cheguei a uma certa altura do estágio que já era capaz de estar sozinha no sector em que me encontrava e tudo corria como planeado, nada ficava pendente e tudo corria na perfeição, desde marcar consultas, exames ou desmarcar os mesmos, fazer ficha do cliente, quando este vinha pela primeira vez à CSSM para uma consulta e quando este saia da consulta já era capaz de passar uma fatura e um recibo, para proceder ao pagamento da consulta.

3.2 Arquivo

O ato de arquivar é um método que exige um determinado conhecimento dos vários sistemas de classificação e organização de documentos de modo a permitir que a sua utilização futura, seja simplificada, optando-se, assim, por diversos sistemas de arquivo.

Na Consulta Externa da CSSM, que era o sector em que eu me encontrava, todos os dias havia muitos documentos para arquivar, isto é as fichas de identificação dos utentes, pois a maior parte dos médicos prefere escrever à mão o historial do utente do que escrevê-lo no computador. As fichas dos utentes eram arquivadas por ordem alfabética e por médico para que sempre que fosse necessária a sua consulta, fosse mais fácil a sua localização, uma vez que ficava por nome de cliente.

Esta atividade era da minha inteira responsabilidade, por isso tinha sempre o cuidado de arquivar tudo no seu devido lugar, pois sempre que fosse necessário consultar os documentos era mais fácil. Como algumas pastas de arquivo já estavam um pouco subcarregadas, tive a preocupação de dividi-las por mais pastas de arquivo, para que estas ficassem mais bem organizadas. Mas para fazer isso tive que fazer novas etiquetas de identificação das pastas (Anexo I).

Por vezes, o trabalho de arquivo é desprezado e considerado rotineiro. É verdade que acaba por se tornar uma rotina, mas requer muita atenção e memória, pois todos os dias era necessário consultar as fichas dos utentes, e neste tempo em que estive em estágio percebi



Figura 7 Arquivo Consulta Externa da CSSM

Fonte: Elaboração Própria

que esta atividade é muito importante numa, instituição, por isso é necessário ter conhecimentos teóricos para uma melhor realização desta tarefa.

3.3 Fax

O fax é considerado um instrumento de trabalho fundamental em qualquer instituição sendo um importante colaborador, pois a partir dele é possível enviar com segurança e rapidez vários documentos.

Para nós que trabalhávamos na Consulta Externa era indispensável, porque cada vez que as pessoas faziam marcação de exames como colonoscopia e a retoscopia tinham que fazer uma preparação antes do exame, então pediam-nos que lhes fosse enviado por fax (Anexo II). Quando os utentes que viessem a consultas enviados por outros médicos era por lá que recebíamos o seu processo clínico e todo o tipo de exames que este tinha feito.

3.4 Marcação e Desmarcação de Consultas, a partir do *MedicineOne*

O programa que utilizávamos na casa de Saúde para proceder à marcação e desmarcação de consultas foi o *MedicineOne*. No primeiro dia de estágio quando me

deparei com este programa fiquei um pouco atrapalhada, pois para um primeiro impacto pensei logo, mas onde me vim meter. Mas ao longo dos dias foi-me explicado como funcionava o programa



e quando dei conta já sabia fazer tudo o que era necessário no sector das Consultas Externas.

Figura 8 - Folha de Rosto do programa *MedicineOne*

Fonte: *MedicineOne*, captura de ecrã

A partir da figura 8 podemos ver quais os módulos existentes dentro do programa, o módulo que era utilizado por nós secretárias era a Receção. Dentro desse módulo tínhamos a possibilidade de visualizar a agenda de todos os médicos da CSSM, os utentes que por lá passaram, as férias dos médicos, as marcações das consultas e também era neste programa que se procedia à 1ª parte do internamento na receção principal⁶.

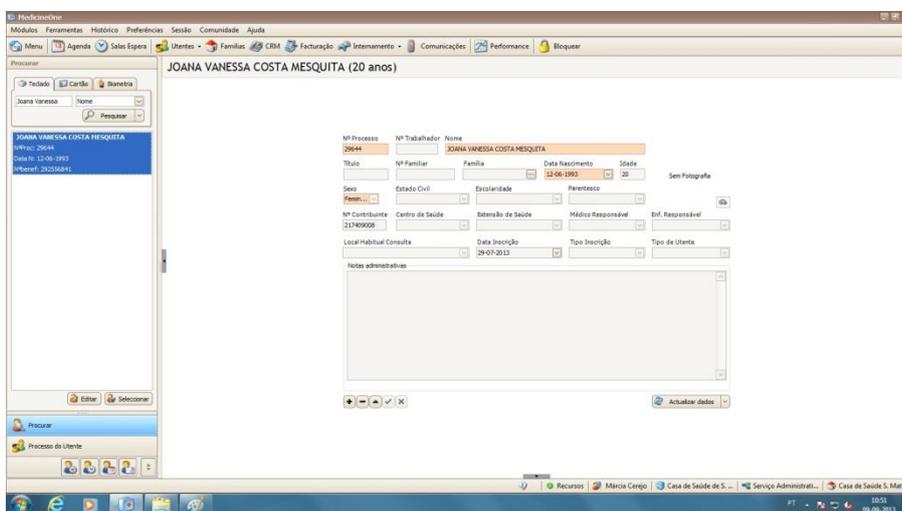


Figura 9 - Pesquisa de Utentes
Fonte: *MedicineOne*, captura de ecrã

Ao fim de clicado no módulo receção vai nos ser aberta a agenda, em que no lado esquerdo se encontram os nomes dos médicos, como se pode ver na figura abaixo. Tem que indicar sempre as figuras no texto

Quando tínhamos indicação dos médicos que não poderiam vir num dia e sim noutra a decidir, bloqueávamos o dia em que estavam as consultas que não poderia vir e abríamos o dia em que podíamos marcar as consultas.

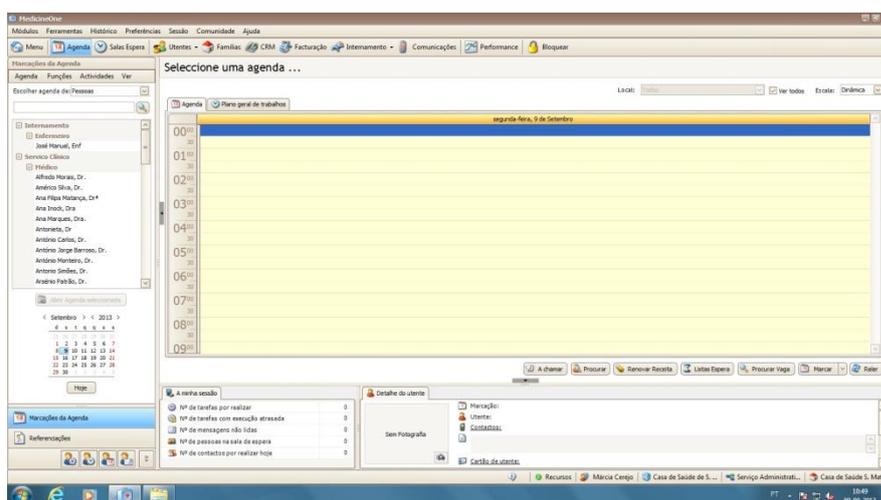


Figura 10 - Módulo Receção
Fonte: *MedicineOne*, captura de ecrã

⁶ A indicação de dados pessoais de profissionais e utentes foi autorizada pela direção da clínica e pelos próprios.

Para desmarcar as consultas deste dia tínhamos que contactar os clientes a informar que o médico não tinha disponibilidade de estar para realizar as consultas e se queriam deixar já marcada para outro dia, se sim só tínhamos que proceder à transferência de marcação, como se pode visualizar nas imagens abaixo, se fosse o caso de não poderem vir desmarcávamos. A transferência de marcação era realizada por passos, primeiro clicávamos no nome do utente e escolhíamos a opção transferência de marcação, fim de selecionado

tínhamos que escolher o dia para que esta consulta ia ser transferida, ao fim disso só verificávamos se estava tudo certo.

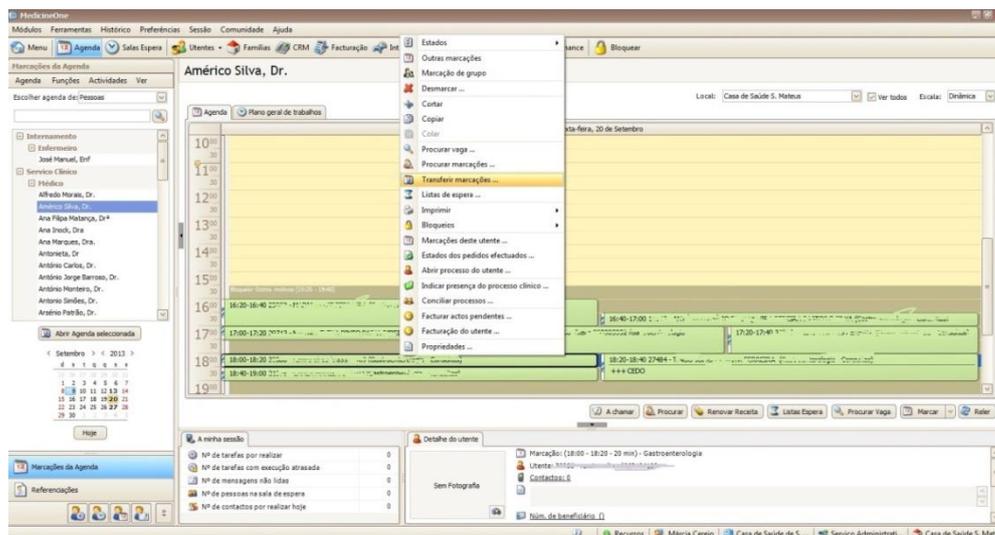


Figura 11 - Transferência de Marcação

Fonte: *MedicineOne*, captura de ecrã

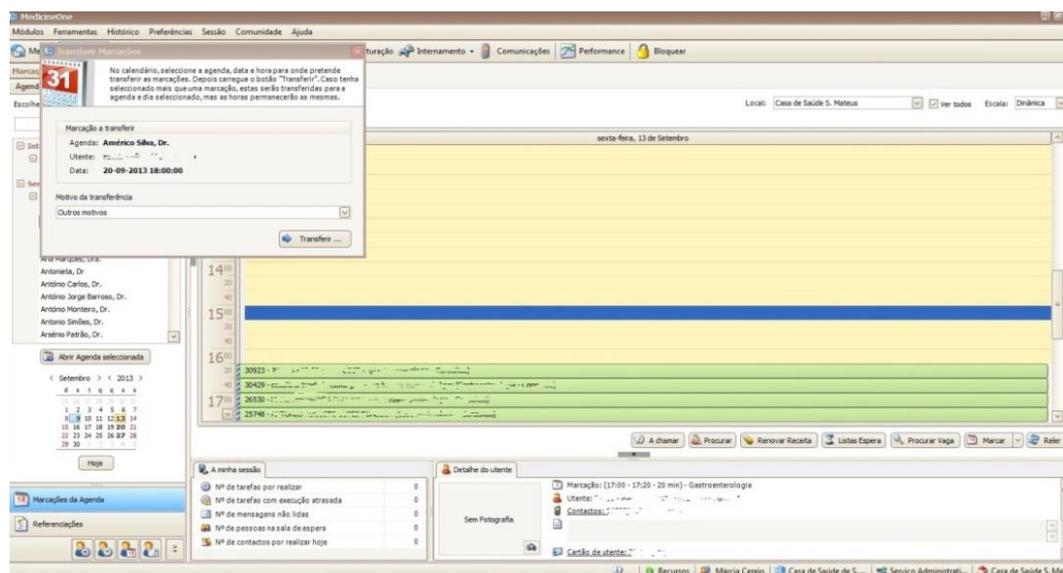


Figura 12 - Transferência de Marcação

Fonte: *MedicineOne*, captura de ecrã

Na imagem abaixo podemos ver a agenda da Dr.^a Manuela, de quarta-feira dia 11 de Setembro. A partir da imagem podemos ver que podemos marcar mais duas consultas no seu horário de trabalho. Não devemos exceder o número de consultas pedidas pelos médicos.

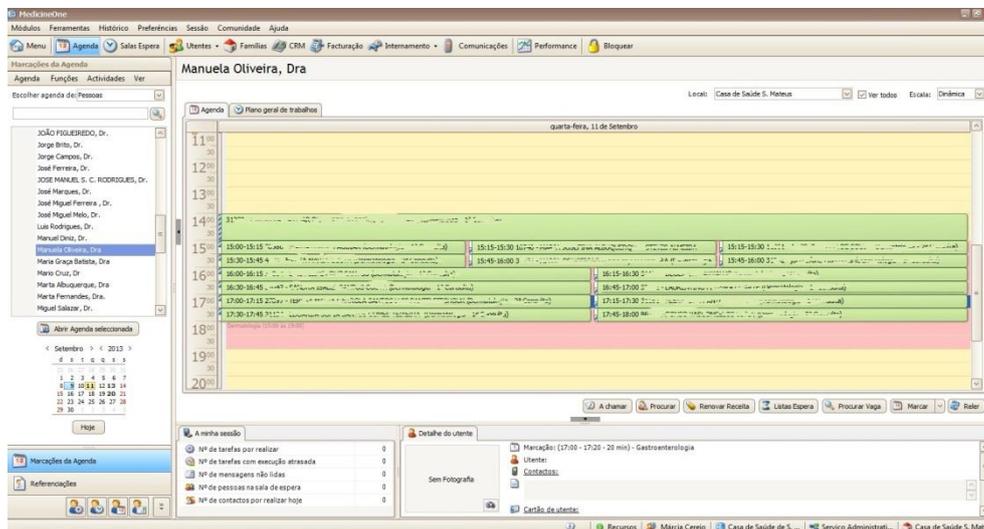


Figura 13 - Agenda da Dr.^a Manuela no dia 11 de Setembro

Fonte: MedicineOne, captura de ecrã

3.5 Faturação

A faturação aos clientes era feita sempre que saíam da consulta ou exame. As faturas, recibos, notas de crédito e notas de débito são regidas a partir do programa de marcação de Consultas, o

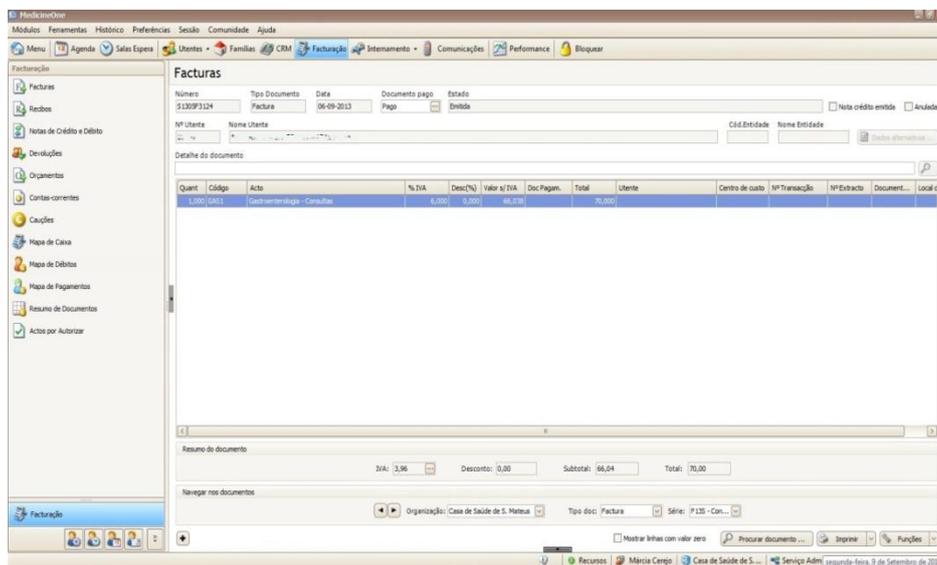


Figura 14 - Emissão de Faturas no MedicineOne

Fonte: MedicineOne, captura de ecrã

MedicineOne (Anexos III e IV).

Esta tarefa também era da minha competência, por isso tinha o máximo cuidado sempre que a realizava, pois era de extrema importância. No início era um pouco difícil, porque tinha receio de cometer algum erro, pois se isso acontecesse teria que fazer uma nota de crédito para depois passar de novo outra fatura e outro recibo, mas com o tempo fui capaz de realizar esta tarefa com facilidade.

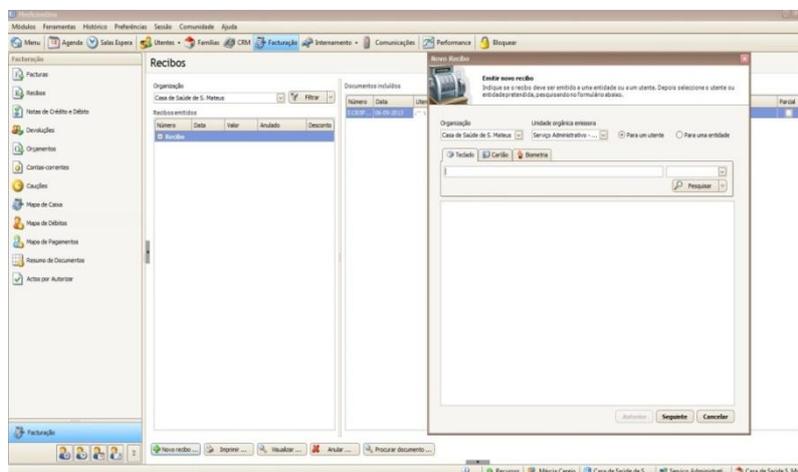


Figura 15 - Emissão de Recibos no MedicineOne

Fonte: MedicineOne, captura de ecrã

3.6 Depósitos Bancários

Todos os dias era necessário fazer depósitos bancários, pois todos os dias tínhamos dinheiro ou cheques para depositar. A CSSM trabalhava com a Caixa Geral de Depósitos que possibilitava folhas de depósito, onde tínhamos que colocar o montante em numerário e o montante em cheque e dizer qual o banco de cada cheque passado pelos utentes.

Para que tudo desse certo, quando terminava o dia conferíamos o dinheiro em caixa e fechávamos o mapa de caixa da Consulta Externa e depois conferíamos se os valores que tínhamos estavam a dar certo com o mapa de caixa do respetivo dia.

3.7 Outras tarefas

Ao longo do estágio, foi-me pedido que realizasse alguns documentos que já se encontravam desatualizados, tais como, a declaração de presença e a lista telefónica da CSSM, a tabela de preços das consultas de especialidade das Consultas Externas, lista com os médicos que trabalham em nome individual ou coletivo, entre outro que podem ser visualizados nos anexos, que são (Anexos V, VI, VII, VIII, IX e X).

Todos os dias também tínhamos que nos dirigir aos consultórios médicos para conferir se não faltava nada nos mesmos, como as luvas descartáveis, os rolos da marquesa, papel para limpar as mãos, álcool e desinfetante. O dia com mais trabalho era às quartas-feiras porque tínhamos que ir ao bloco buscar o material do Otorrino para as consultas pois estava lá porque tinha que ser esterilizado cada vez que se usava. Também neste mesmo dia íamos ao bloco para que nos fornecessem o material para os exames que iam decorrer nesse dia, as provas funcionais respiratórias.

Quando havia falta do material acima selecionado tínhamos que nos dirigir à farmácia da CSSM e pedir à Técnica de Farmácia à D^a Ana para que nos dispensasse esse mesmo material.

Na CSSM também foram organizadas várias ações de rua, para representação da instituição. Em que numa primeira ação que participei andámos a distribuir panamás no Rossio em Viseu, porque se encontrava lá a RTP1 no dia em que a Volta a Portugal terminou. Também nesse dia estivemos numa autocaravana para fazer uma triagem, em que medíamos a tensão arterial, a glicémia e o peso.

Outra das atividades realizada foi na Feira de São Mateus, um concurso de pintura que organizámos para crianças entre os 6 anos e os 10 anos. Este concurso tinha por finalidade as crianças desenharem numa tela com guaches algo relacionado com a saúde.

As inscrições para este concurso tinham que ser feitas previamente mas entregues no dia do concurso, e a esta ficha de inscrição tinham de estar anexados os documentos de identificação dos pais e da criança, para que esta caso fosse vencedora pudesse levantar o prémio (Anexos XI e XII).

Tivemos a oportunidade de organizar este concurso no dia 1 de Setembro, porque no programa da Feira de São Mateus este dia é considerado o Dia da Criança.

Os prémios atribuídos aos 6 primeiros classificados são:

1.º Prémio – Uma bicicleta;

2.º Prémio – Uma trotinete;

3.º Prémio – Uns Patins em linha;

4.º Prémio – Um cartão da Casa de Saúde, válido por 6 meses;

5.º Prémio – Um cartão da Casa de Saúde, válido por 6 meses;

6.º Prémio - Um cartão da Casa de Saúde, válido por 6 meses.

3.8 Competências adquiridas ao longo do Estágio

Com a realização do estágio na CSSM, foi possível consolidar e adquirir novas aptidões, de entre as quais se salientam:

- Ter uma boa comunicação com os vários interlocutores, internos e externos (profissionais de saúde, doentes, familiares e acompanhantes, entre outros), em língua portuguesa ou estrangeira;
- Selecionar, recolher, organizar e tratar informação adequada às funções de secretariado, com recurso às TIC, e garantir o sigilo profissional relativa à informação clínica e pessoal dos utentes;
- Executar tarefas inerentes à gestão e organização do arquivo
- Organizar a rotina diária do serviço a partir do programa MedicineOne, dando mais ênfase ao cumprimento das tarefas agendadas.

Reflexão Final

Após 400 horas de estágio vejo que os receios que existiam no início foram desaparecendo com o passar das horas e dos dias, pois chegou a altura de fazer um balanço do que foi esta experiência.

Antes do estágio iniciar, encontrava-me na expectativa de como iria ser, o que poderia fazer na instituição, como me iria adaptar aos utentes e funcionários. Todas essas questões persistiam e criavam-me alguma ansiedade. Por um lado a vontade era muita de começar, pois queria pôr em prática todos os conceitos lecionados ao longo dos dois semestres, mas por outro, a responsabilidade era maior.

Esta fase foi uma experiência marcante e enriquecedora para a minha vida profissional, pois foi nela que adquiri o meu primeiro contacto com o público, e foi também com o passar do tempo que fui ganhando os conhecimentos necessários para exercer funções de Secretariado Clínico.

As duas primeiras semanas serviram para conhecer os funcionários da instituição, ou seja colegas de trabalho, assim como, perceber quais eram os serviços que a instituição prestava e como os prestava.

Não posso esquecer de evidenciar que na instituição em que fiz o meu estágio era preciso fazer uma boa triagem de todas as situações, o que graças ao meu ânimo, empenho, dedicação, fui capaz de adquirir toas estas funções, especialmente com a orientação da minha orientadora na empresa, a Dr.^a Cristina Lemos e a Márcia pessoa que esteve mais presente ao longo do meu estágio, que sempre me apoiaram em todas as tarefas e dificuldades. Assim, depois de uma boa adaptação, todo o tipo de tarefas que iam aparecendo, eram prontamente realizadas por mim sem dificuldades e sempre com profissionalismo. Também não posso esquecer de salientar que ao fim de umas certas semanas estas pessoas me deixavam com confiança e a vontade sozinha no sector, pois sabiam que eu iria conseguir desenvolver todas as tarefas que me viessem à mão.

Gostei bastante de todas as tarefas que desenvolvi ao longo do estágio. A segunda-feira era o dia da semana com menos trabalho porque o número de médicos a dar consulta era menor, mas por outro lado o telefone não parava de tocar porque as pessoas queriam fazer marcações então este dia ficou sempre assinalado na memória como sendo o dia excecional para marcações.

Considero que tive um elevado sentido de responsabilidade e de iniciativa, desenvolvi e testei as minhas competências como Secretária Clínica e esta experiência foi muito gratificante. Também considero que foi uma experiência que me permitiu outras responsabilidades e serviu fundamentalmente para eu crescer a nível pessoal e profissional.

Os profissionais de saúde tinham uma boa relação com os utentes/doentes e demonstravam-se sempre disponíveis para qualquer problema que surgisse, isto é se estivesse ao alcance deles.

Toda a equipa de saúde e administrativa que se encontra na CSSM mostra bastante dignidade e autonomia pelos cuidados de saúde prestados. Quando algum utente se dirigia para pedir alguma consulta de especialidade, em que o médico não se encontrava na casa, nós rececionistas tentávamos sempre ajudar o utente/doente para que tivesse consulta na especialidade pretendida.

Os cuidados de saúde prestados na CSSM são bastante personalizados e tentamos que nada fique feito ao acaso, pois era uma das grandes preocupações do profissional de secretariado. Também é de mencionar que nesta altura deslocam-se muitos estrangeiros à CSSM, pois preferem dirigir-se aos nossos serviços porque dizem que os cuidados de saúde aqui são mais personalizados do que nas urgências do hospital.

Não posso deixar de referir que todos os objetivos que tínhamos em mente para a realização do estágio foram cumpridos com sucesso. Para que realizasse todo o tipo de tarefas foram importantes conhecimentos aprendidos ao longo dos semestres, tais como Técnicas de Arquivo, pelo simples facto da organização do arquivo da consulta externa, Técnicas de Secretariado, porque foi a partir desta cadeira que percebemos quais as

funções e as competências do profissional de secretariado, Ética e Legislação na Saúde, foi com o desencadear desta cadeira que me certifiquei se os direitos e deveres do doente se encontravam afixados na CSSM, pois se não estivessem afixados iria transmitir à minha orientadora que tinha que desenvolver essa tarefa ao longo do estágio, e entre outras.

Referências Bibliográficas

➤ Livros

SUSSAMS, John E (1990) - *Como fazer um relatório*. (1ª Edição). Lisboa: Presença, Cota SDUL.

Bercovici, Genevière e Harache, Christiane (1995), *Como Ser uma Secretária Eficiente*, Mem Martins, Edições CETOP

Manual de Acolhimento da Casa de Saúde São Mateus

➤ Internet

http://www.jornaldenegocios.pt/economia/detalhe/viseu_eleita_a_melhor_cidade_do_paiacutes_para_viver.html, consultado em 28/08/2013

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Viseu>, consultado em 28/08/2013

<http://www.casadesaudeasaomateus.pt/>, consultado em 31/08/2013

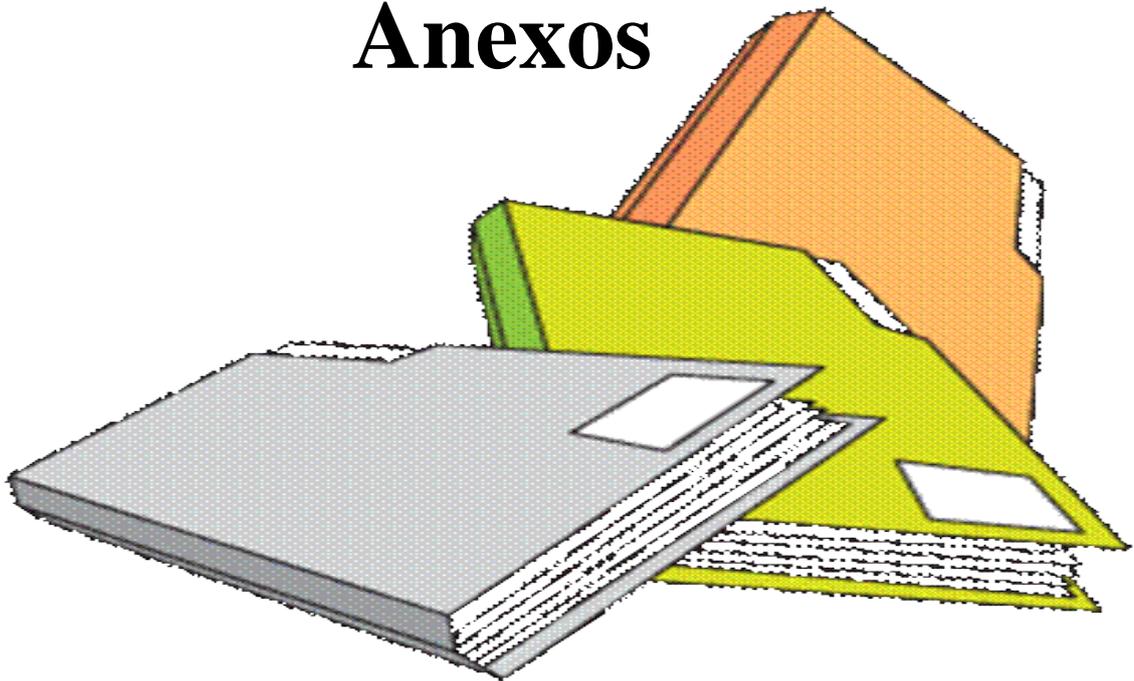
➤ Apontamentos

Documentação disponibilizada pela Professora Isa Severino nas aulas de Técnicas de Secretariado, no ano letivo 2012/2013;

Documentação disponibilizada pela Professora Maria Paula Neves nas aulas de Técnicas de Arquivo, no ano letivo 2012/2013;

Documentação disponibilizada pelo Professor António Batista nas aulas de Noções Gerais de Saúde e de Socorrismo, no ano letivo 2012/2013;

Anexos



Índice de Anexos

Anexo I – Identificadores dos Dossiers de Arquivo

Anexo II – Preparação de Colonoscopia e Retoscopia

Anexo III – Fatura emitida no MedicineOne

Anexo IV – Recibo emitido no MedicineOne

Anexo V – Tabela de preços das consultas de Especialidade

Anexo VI – Contactos Telefónicos dos médicos das Consultas Externas

Anexo VII – Tabela dos Médicos em Nome Individual e Coletivo

Anexo VIII – Declaração de Presença manual

Anexo IX – Lista Telefónica da Casa de Saúde São Mateus

Anexo X – Ficha de Indentação das Consultas de Ortopedia

Anexo XI – Regulamento do Passatempo “Doutor Dói-dói”

Anexo XII - Ficha de Inscrição do Passatempo “Doutor Dói-dói”

Anexo I

Identificadores dos Dossiers de Arquivo

Anexo II

Preparação de Colonoscopia e Retoscopia

Anexo III

Fatura emitida no MedicineOne

Anexo IV

Recibo emitido no MedicineOne

Anexo V

Tabela de preços das consultas de Especialidade

Anexo VI

Contactos Telefónicos dos médicos das Consultas Externas

Anexo VII

Tabela dos Médicos em Nome Individual e Coletivo

Anexo VIII

Declaração de Presença manual

Anexo IX

Lista Telefónica da Casa de Saúde São Mateus

Anexo X

Ficha de Identificação das Consultas de Ortopedia

Anexo XI

Regulamento do Passatempo “Doutor Dói-dói”

Anexo XII

Ficha de Inscrição do Passatempo “Doutor Dói-dói”