



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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso Técnico Superior Profissional
em Gestão Clínica Administrativa

Flávia Lourenço Logrado

julho | 2019





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Relatório para obtenção do diploma de

Técnico Superior Profissional em Gestão Clínica Administrativa

Flávia Lourenço Logrado

julho de 2019

Ficha de Identificação

Identificação da Aluna

Nome: Flávia Lourenço Logrado

Número: 1700851

Curso: TeSP em Gestão Clínica Administrativa

Morada: Rua da Era

Código Postal: 6355-255 Vilar Formoso- Almeida

Identificação da Escola

Instituto: Escola Superior de Tecnologia e Gestão- Instituto Politécnico da Guarda

Morada: Av. Dr. Francisco Sá Carneiro

Código Postal: 6300-559

Site: www.ipg.pt

Identificação do Local Estágio

Nome: Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Almeida

Morada: Bairro da Trigueira S/N

Código Postal: 6350-209

Caracterização do Estágio

Orientador na ESTG-IPG: Maria Paula Cardinal Cruz Martins Das Neves

Orientadora na Instituição: Maria de Nazaré Carrapatoso Paiva Ribeiro

Período de estágio: 25 de fevereiro a 12 de julho de 2019

Duração: 750h

Agradecimentos

É com muita satisfação que dou por terminada esta grande etapa da minha vida. Por esta longa caminhada passaram pessoas muito especiais que me ajudaram muito a ultrapassar os obstáculos que me foram surgindo.

Começo por agradecer a todos os meus professores da ESTG, pela excelente formação e aprendizagem que me proporcionaram.

Agradeço também à minha orientadora de estágio, Professora Maria Paula Neves, por toda a disponibilidade e ajuda prestada na elaboração do meu relatório.

Uma palavra de agradecimento a todos os colaboradores da Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP) de Almeida, que me acolheram de uma forma muito amável, ajudando-me sempre em tudo. Um agradecimento enorme à Sr^a D. Fátima Gomes e à Enf^a Nazaré Ribeiro por todos os conhecimentos transmitidos e por estarem sempre dispostas a ajudarem-me.

Obrigada aos meus amigos que estiveram sempre ao meu lado, nos bons e maus momentos, proporcionando-me sempre momentos muito divertidos.

Aos meus colegas de turma, agradeço todos os conselhos e ajudas nos trabalhos e exercícios dados nas aulas.

Finalmente não posso deixar de agradecer aos meus pais, irmã e namorado que nunca me deixaram desistir, dando-me sempre força para atingir todos os meus objetivos com eficácia.

Um grande obrigada a todos!

Plano de Estágio

Antes de se iniciar qualquer estágio curricular é indispensável traçar um plano de estágio, onde devem constar as tarefas que se irão realizar, tendo sempre em vista os conhecimentos adquiridos no curso. Deste modo, em conjunto com minha docente orientadora, Prof. Maria Paula Martins das Neves, a supervisora na instituição, a enfermeira chefe, Maria de Nazaré Paiva Ribeiro e a gestora administrativa, Sr^a D. Maria Fátima Nunes Gomes, foi elaborado um plano de estágio que contemplou as seguintes atividades:

- ✓ Receção e atendimento dos utentes
- ✓ Atendimento telefónico
- ✓ Manuseamento e pesquisa no programa informático
- ✓ Agendamento de consultas
- ✓ Arquivo de documentos
- ✓ Efetivação de documentos
- ✓ Organização a farmácia
- ✓ Gestão de horários
- ✓ Encaminhamento dos utentes

Resumo

O estágio curricular é uma fase importante do curso, pois ajuda-nos a perceber como é o mundo do trabalho e dá-nos uma perspetiva de como será a nossa nova etapa profissional. Com o estágio podemos pôr em prática os conteúdos aprendidos ao longo do curso.

Este relatório destina-se a expor e descrever de forma objetiva as atividades realizadas ao longo do estágio curricular na Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Almeida Teve uma duração de 750 horas, tendo o seu início no dia 25 de fevereiro e terminando no dia 5 de julho de 2019.

O relatório está dividido em dois capítulos. No primeiro capítulo, apresento a Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG) e a Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Almeida e no segundo capítulo dou a conhecer as tarefas que desempenhei ao longo do período de estágio.

Por fim, na conclusão, apresento uma reflexão final acerca do estágio e sobre aquilo que aprendi no curso técnico superior profissional (CTeSP) em Gestão Clínica Administrativa.

Palavras Chave: Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Almeida, Unidade Local de Saúde, relatório curricular, atividades.

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	I
Agradecimentos.....	II
Plano de Estágio.....	III
Resumo.....	IV
Índice Geral.....	V
Introdução.....	1
Capítulo I	2
ULS da Guarda e UCSP de Almeida	2
1.1. ULS Guarda.....	3
1.2.1. Missão	4
1.2.2. Visão	4
1.2.3. Valores.....	4
1.3. UCSP de Almeida	5
1.3.1. Funcionamento	5
1.3.2. Organograma da UCSP de Almeida.....	7
1.3.3. Missão	8
1.3.4. Visão	8
1.3.5. Valores.....	8
Capítulo II	9
Atividades Desenvolvidas.....	9
2.1 Integração no Local de Estágio.....	10
2.2 Descrição das Tarefas Realizadas	10

2.2.1 Organização do Arquivo Intermédio	10
2.2.2 Pedido de Medicação para Farmácia	11
2.2.3 Marcação e Desmarcação de Consultas.....	11
2.2.4 Atendimento ao Público/ Atendimento Telefónico	12
2.2.5 Organização de Processos a Junta Médica.....	13
2.2.6 Organização do Arquivo Médico	13
2.3. Programas	14
2.3.1 SClínico	14
2.3.2. Registo Nacional de Utentes (RNU)	14
2.3.3. SINUS.....	14
2.3.3.1 Consultas de Ambulatório	15
2.3.3.2 Consulta Aberta	19
Reflexão Final	22
Bibliografia	23
Anexos	24
Plano de Trabalho/Estágio.....	25

Índice de Siglas

CTeSP – Curso Técnico Superior Profissional

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

GHAF- Gestão Hospitalar de Armazém e Farmácia

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

RNCCI- Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

RNU- Registo Nacional de Utentes

SNS – Serviço Nacional de Saúde

UCS- Unidade de Cuidados de Saúde

UCSP- Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados

ULS- Unidade Local de Saúde

Índice de Figuras

Figura 1 - Planta da UCSP de Almeida	
Figura 2 - Planta UCSP de Almeida.....	6
Figura 3 - Organograma da UCSP de Almeida	7
Figura 4 - Captura de Ecrã do Programa SINUS	15
Figura 5 - Captura de Ecrã do Programa SINUS	15
Figura 6 - Captura de Ecrã do Registo de Contacto no SINUS.....	16
Figura 7 - Captura de Ecrã do Registo de Contacto no SINUS.....	16
Figura 8 - Captura de Ecrã para Escolher Motivo da Consulta no SINUS	17
Figura 9 - Captura de Ecrã para Agendar Consultas no SINUS.....	18
Figura 10 - Captura de Ecrã para Agendar Consultas no SINUS.....	18
Figura 11 - Captura de Ecrã no Programa SINUS 00	19
Figura 12 - Captura de Ecrã no Programa SINUS 00	20
Figura 13 - Captura de Ecrã no Programa SINUS 00	20
Figura 14 - Captura de Ecrã para inserir causa e médico de Serviço no SINUS 00.....	21

Introdução

O presente relatório apresenta o trabalho desenvolvido no estágio curricular previsto no plano de estudos do Curso Técnico Superior Profissional em Gestão Clínica Administrativa da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), que se realizou na Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Almeida.

Através do Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais do IPG, propus a minha candidatura para a realização do estágio curricular na UCSP de Almeida, a qual foi aceite. Comecei o estágio no dia 25 de fevereiro e finalizei as 750 horas no dia 11 de julho.

Este relatório tem como objetivo descrever a instituição onde realizei o estágio e principalmente descrever todas as tarefas por mim realizadas. Assim estruturei o relatório em dois capítulos.

No primeiro capítulo apresento a ULS da Guarda, mencionando a sua história, missão, visão e valores e descrevo o sistema e dinâmica de funcionamento da empresa acolhedora, a UCSP de Almeida.

O segundo capítulo retrata todas as atividades que desenvolvi ao longo do estágio curricular, tais como: organização do arquivo intermédio, pedido de medicação para a farmácia, marcação e desmarcação de consultas, atendimento ao público e atendimento telefónico, organização de processos de Junta Médica e organização do arquivo médico.

Capitulo I

ULS da Guarda e UCSP de Almeida

Neste primeiro capítulo apresento a Unidade Local de Saúde da Guarda e a Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados de Almeida, dando a conhecer a sua história e o seu funcionamento.

1.1. ULS Guarda¹

A Unidade Local de Saúde da Guarda, criada em setembro de 2008, tem a sua sede no antigo sanatório Sousa Martins. As origens deste sanatório remontam aos finais do século XIX, época em que a tuberculose se propagava em Portugal e pelo mundo.

O nome do Dr. Sousa Martins está ligado à fundação deste sanatório porque em 1881, ao fazer uma expedição à Serra da Estrela, considerou que aquele era o local ideal para a cura da tuberculose. Pela sua dedicação à causa da tuberculose e também em sua honra, foi dado ao sanatório o nome de “Sousa Martins”. Este sanatório estava igualado aos das famosas estâncias de cura da tuberculose pulmonar da Europa e tinha a capacidade para receber à volta de mil doentes.

Com o decorrer dos tempos e com a descoberta dos antibióticos a incidência da tuberculose foi diminuindo, deixando de ser um problema sério para a saúde pública. Os doentes passaram a ter a possibilidade de fazerem os tratamentos em casa. Assim sendo, a existência dos sanatórios deixou de ser pertinente, acabando mesmo por serem extintos a 5 de Novembro de 1974.

Em 1975 o Sanatório Sousa Martins foi integrado no Hospital Distrital da Guarda, funcionando com múltiplas especialidades e em 1989 este passou a denominar-se por Hospital Sousa Martins. Em 2008 foi criada a ULS Guarda, a qual tem como atividade principal a prestação de cuidados de saúde primários, diferenciados e continuados à população.

1.2. Missão, Visão e Valores

Como unidade de saúde, a ULS da Guarda tem a seguinte missão, visão e valores.

1 Informação retirada e adaptada da página web : <http://www.ulsguarda.min-saude.pt/category/institucional/missao/>

1.2.1. Missão

A missão da ULS da Guarda centra-se na prestação integrada de cuidados de saúde primários, hospitalares, paliativos e de convalescença à população da sua área de influência, com mobilização ativa da comunidade envolvente, tendo em vista o incremento dos níveis de saúde e bem-estar.

1.2.2. Visão

A ULS da Guarda pretende ser conhecida por utentes, colaboradores e demais entidades como uma organização que assegura uma resposta de elevada qualidade às necessidades de saúde dos seus utentes ao longo do ciclo vital, pautando-se por rigorosos princípios de eficiência e responsabilidade na vertente económica, financeira, social e ambiental.

1.2.3. Valores

- ✓ “**Humanismo** - Ter uma orientação clara para o utente e para o seu bem-estar, respondendo às suas necessidades de acordo com as melhores práticas disponíveis e no respeito incondicional pela sua dignidade intrínseca.”
- ✓ “**Equidade** – Promover a igualdade no acesso aos cuidados de saúde, em função do nível de prioridade clínica e a isenção no tratamento de todos os colaboradores.”
- ✓ “**Cooperação** - Cultivar a multidisciplinaridade e a cooperação no relacionamento inter-pessoal e na prossecução dos objetivos da instituição.”
- ✓ “**Ética e Deontologia Profissional** - Pautar a prática clínica e a tomada das decisões individuais e institucionais pelos mais elevados padrões de conduta.”
- ✓ “**Rigor** - Atuar com competência e determinação, tomando decisões com conhecimento e coerência, de forma a assegurar o melhor nível de serviço.”
- ✓ “**Inovação** - Atuar com capacidade de iniciativa e criatividade, concretizando novas soluções de forma a assegurar a melhoria contínua dos resultados e níveis de serviço” (2019, p.1)

1.3. UCSP de Almeida²

A UCSP de Almeida presta cuidados de saúde primários humanizados, procurando a sua adequação à população nele inscrita.

Sendo assim a UCSP de Almeida pretende: a promoção da saúde e a sua vigilância; a prevenção, diagnóstico e tratamento da doença, tendo em conta as práticas recomendadas pelas orientações técnicas em vigor; a referenciação adequada; a promoção da reabilitação; a integração de utentes na RNCCI.

A UCSP participa ainda na formação de alunos de medicina e enfermagem e em ações de educação para a saúde junto da população, procurando a participação ativa dos utentes visando a melhoria do seu nível de saúde.

1.3.1. Funcionamento

O funcionamento da UCSP de Almeida foi mudando ao longo dos anos. Primeiramente, as instalações situavam-se noutra parte do edifício, mas tal situação foi alterada, porque havia necessidade de um espaço maior, que permitiria melhorar as condições de tratamento dos utentes.

A UCSP de Almeida é constituída por dois andares: primeiro andar e rés-do-chão. A maior parte das atividades que realizei foram desempenhadas no rés-do-chão, uma vez que é nesse andar que está a secretaria.

O rés-do-chão é o andar principal, pois é aí que são efetuadas as consultas dos utentes. Na parte principal do andar existem três gabinetes de enfermagem, quatro gabinetes médicos, uma sala de colheitas, uma sala para tratamentos, uma sala de consultas de nutrição, uma sala para consultas de fisioterapia e a secretaria. Na outra parte deste andar há duas casas de banho públicas e três para os profissionais. Existem ainda dois arquivos, o arquivo intermédio e o arquivo definitivo, uma cozinha, uma sala para os profissionais descansarem nas horas livres e um gabinete para todos os profissionais guardarem os seus pertences pessoais. (ver figura 2)

2 Informação retirada e adaptada de : “relatório de Atividades 2018” da UCSP de Almeida

O primeiro andar é constituído por cinco gabinetes: dois gabinetes de enfermagem, um gabinete para a delegada de saúde, um gabinete para a técnica de saúde ambiental e um gabinete para a diretora. Além de todos os gabinetes, o primeiro andar tem ainda uma sala de reuniões, uma biblioteca, um arquivo, duas casas de banho e um bar. (ver figura 1)

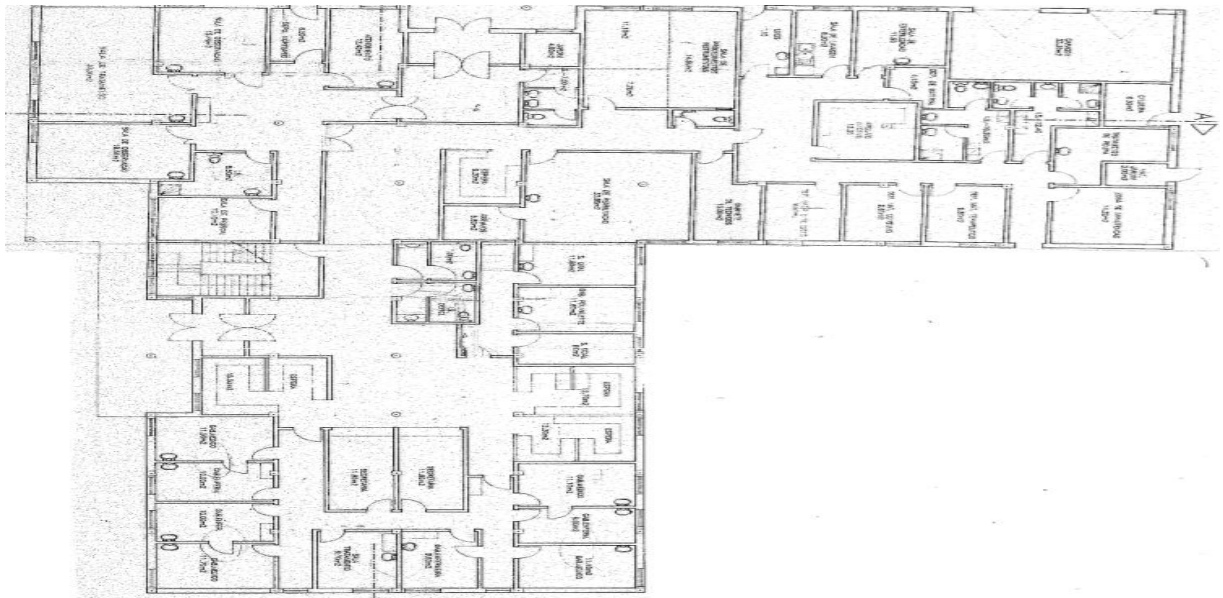


Figura 1- Planta da UCSP de Almeida

Fonte: Elaboração própria

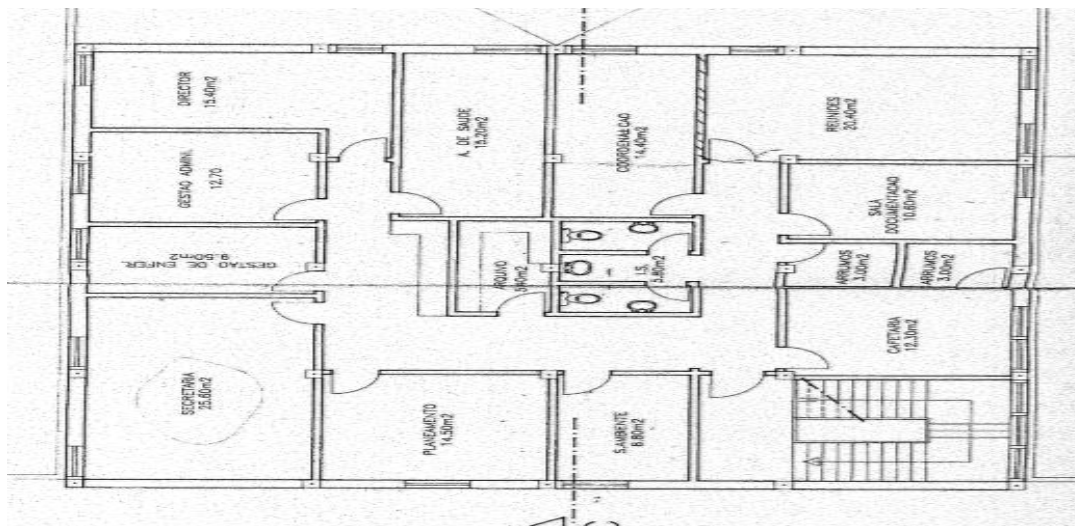


Figura 2- Planta UCSP de Almeida.

Fonte:Elaboração Própria

1.3.2. Organograma da UCSP de Almeida

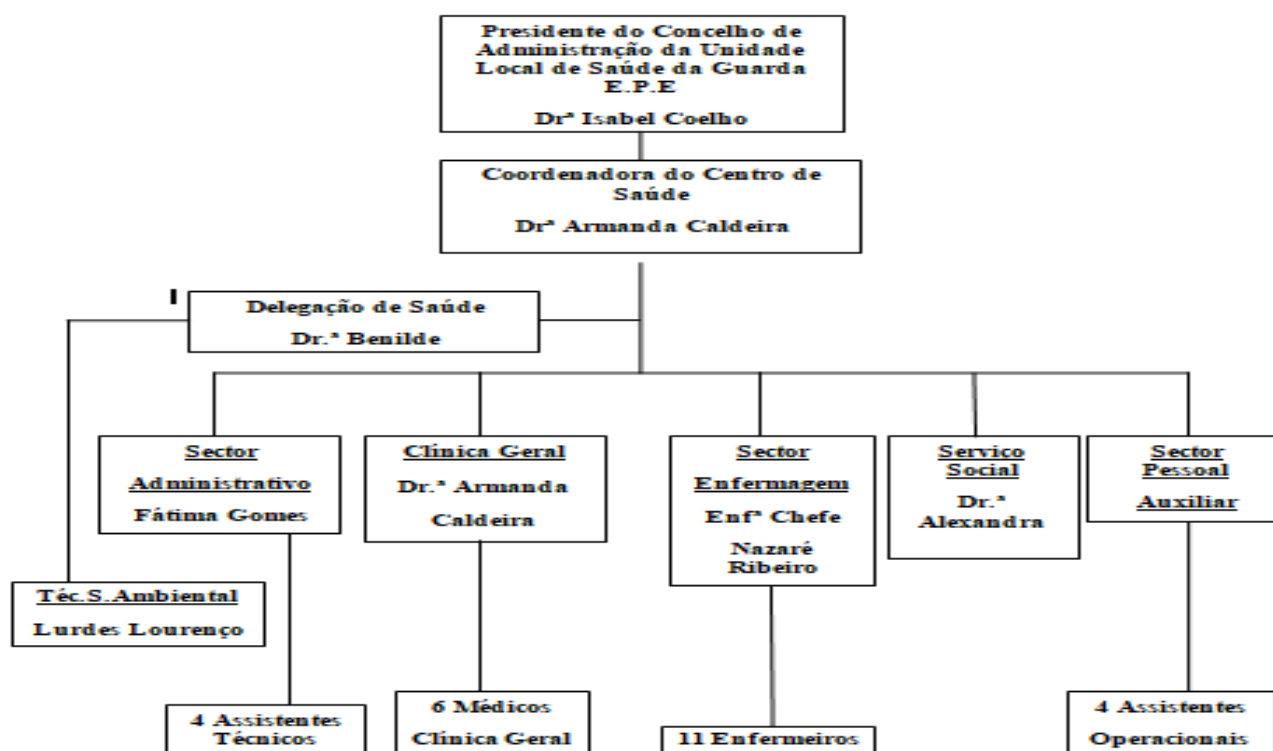


Figura 3- Organograma da UCSP de Almeida

Fonte: Elaboração Própria

Os profissionais com quem mais trabalhei foram os do setor administrativo e do setor de clínica geral (ver figura 3). O setor administrativo foi indubitavelmente aquele onde desempenhei a maior parte das minhas tarefas, fazendo a marcação de consultas, atendimento ao público/telefónico entre outras. Neste setor entrei em contacto com os vários programas informáticos que permitiram o desempenho das várias atividades.

Relativamente aos profissionais do setor clínico, respondi a todos os pedidos que me foram solicitados, tais como, tirar fotocópias e agendar consultas nas agendas de papel de cada médico de família.

1.3.3. Missão ³

A UCSP de Almeida tem como objetivo “[p]roporcionar à população da sua área geográfica de influência um serviço de qualidade eficaz e eficiente, garantindo acessibilidade e continuação dos cuidados.” (2018, p.5 e 6)

1.3.4. Visão

A UCSP tem como missão “[a]ssumir o compromisso de melhoramento contínuo das condições de segurança, higiene e saúde no trabalho.” (2018, p.5 e 6)

1.3.5. Valores

Os valores da UCSP de Almeida são os seguintes: humanismo; equidade; cooperação; ética e deontologia profissional; rigor e inovação.

³ Informação retirada e adaptada de: “Relatório de Atividades 2018” da UCSP de Almeida.

Capitulo II

Atividades Desenvolvidas

Neste capítulo relato as diversas tarefas realizadas ao longo do estágio. Primeiramente, destaco a minha integração no local de estágio.

2.1 Integração no Local de Estágio

Apresentei-me no dia 25 de fevereiro às 09:00h na UCSP de Almeida, onde fui recebida pela enfermeira chefe, Enf^a Nazaré Ribeiro, que viria a ser minha coordenadora de estágio, e pela chefe administrativa, Sra D. Fátima Gomes. Posteriormente, a orientadora de estágio da ESTG, Professora Paula Neves, visitou a instituição e em conjunto com a Enf^a Nazaré e a Sr^a D. Fátima Gomes definiram as tarefas que eu iria realizar ao longo do período de estágio. Determinou-se que o meu horário seria das 09:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h.

Depois de me terem transmitido todas as informações necessárias, a Enf^a Nazaré e a Sr^a D. Fátima fizeram-me uma visita guiada pela UCSP. A maior parte das atividades que desenvolvi ao longo do estágio foram desempenhadas em conjunto com a Sr^a D. Fátima e os profissionais administrativos.

2.2 Descrição das Tarefas Realizadas

2.2.1 Organização do Arquivo Intermédio

“Todas as operações e indicações relacionadas com o arquivo e os documentos que o integram, [têm os seguintes] objetivos; organizar os documentos de forma útil e racional [...], melhorar o aproveitamento dos espaços disponíveis [...], ordenar a documentação produzida de uma forma lógica e hierárquica, facilitar a pesquisa de documentação, localizando e recuperando rapidamente a mesma, de forma eficaz e melhorar o funcionamento entre as fases do ciclo de vida de um documento e a sua ligação com o arquivo”. (2015, p.5)

“Um arquivo intermédio ou semi-ativo [é] constituído por documentos na sua fase semi-ativa em que a documentação pode ser objeto de consulta, mas não com a frequência da documentação do arquivo corrente”. (2015, p.5)

Na UCSP fiz a organização do arquivo intermédio, a qual passou por duas fases: a destruição e a reorganização.

Na destruição tive o cuidado de ver a que secções pertenciam os documentos, porque para cada secção existe um método diferente de arquivo, com uma distinta fase do ciclo

de vida dos documentos.

Os documentos de tesouraria permanecem em arquivo durante dez anos, os ficheiros em papel durante vinte anos, as inscrições de utentes feitas em papel e a correspondência devem permanecer três anos.

A reorganização foi feita em capas e os documentos foram colocados pela ordem do mais antigo para o mais recente.

2.2.2 Pedido de Medicação para Farmácia

O pedido de medicação para a farmácia era feito no final de cada mês e a Enf^a Nazaré foi a pessoa que me ajudou nesta tarefa. Cada vez que fazia o pedido, primeiro dirigia-me à farmácia para ter uma noção daquilo que era necessário pedir à ULS da Guarda e depois fazia o pedido da medicação através do programa GHAF e esperava uma resposta da ULS.

Quando a medicação chegava, tinha que conferir tudo comparando aquilo que tinha chegado com aquilo que tinha sido pedido. Depois de conferir a encomenda, reorganizava-a de maneira a não desperdiçar recursos e colocava os medicamentos com menos validade à frente daqueles que tinham mais validade.

2.2.3 Marcação e Desmarcação de Consultas

Na UCSP de Almeida existem consultas de ambulatório e de consulta aberta. As consultas de ambulatório funcionavam de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h e eram consultas de saúde infantil e juvenil, de planeamento familiar, saúde materna, diabetes, vigilância de hipertensos, saúde de adultos, vacinação e visitas domiciliárias.

A consulta aberta funcionava de segunda-feira a domingo das 08:00h às 20:00h. O atendimento era feito na UCSP fora das consultas regulares. Estas consultas não eram agendadas previamente.

A marcação de consultas realizava-se sempre que um utente requeria esse pedido e se um utente fosse hipertenso ou diabético, estas eram marcadas pela enfermeira de família. Fazia a marcação das consultas através dos programas informáticos, o SClinico, o RNU e o SINUS. Os vários passos do processo para a efetivação das diferentes consultas estão descritas no ponto 2.3.

A desmarcação de consultas realizava-se sempre que o utente não podia vir a uma consulta ou no caso do médico não poder estar presente. Fazia o aviso de desmarcação de consultas através de carta ou telefone. As consultas também eram desmarcadas quando os utentes tinham mais de duas consultas de hipertensão e diabetes uma vez que as duas primeiras consultas eram isentas.

2.2.4 Atendimento ao Público/ Atendimento Telefónico

O atendimento ao público e telefónico foi uma tarefa que realizei todos os dias.

A nível presencial era habitual fazer o atendimento na secretaria, quando os utentes necessitavam de alguma informação sobre consultas, de pedir a marcação das mesmas ou de pedir receituário.

O atendimento telefónico foi feito diariamente. Os utentes solicitavam informações sobre os médicos de serviço, perguntavam se poderiam falar com os mesmos, pediam esclarecimento de dúvidas e também pediam receituário. Se a informação pedida pelo utente fosse demorada a obter, pedia ao utente para enviar um e-mail ou então para se deslocar à instituição.

Muitas vezes também fazia chamadas para o exterior, como por exemplo para a corporação de Bombeiros de Almeida para pedir transporte para o utente para a ULS da Guarda ou para qualquer outro lugar que o médico indicasse.

Para além do atendimento telefónico proveniente do exterior, também realizava o atendimento telefónico a nível interno, sendo a maior parte das chamadas dos gabinetes dos médicos, que pediam exames ou análises do paciente X.

Sempre que realizava o atendimento telefónico, tive a preocupação de identificar a instituição e identificar-me a mim e sempre que passava a chamada para alguém, informava o profissional a quem iria passar a chamada.

2.2.5 Organização de Processos a Junta Médica

Os processos de junta médica servem para atestar o grau de incapacidade de um utente e este tipo de atestados são prescritos por uma delegada de saúde. Para os utentes terem direito a uma junta médica, necessitavam de relatórios atualizados pelo médico de família acerca da doença.

Para os processos ficarem organizados de maneira a que fosse mais fácil a sua procura, organizei-os por ordem alfabética e em capas.

2.2.6 Organização do Arquivo Médico

A pedido da Dr^a Júlia Gouveia, eu e as minhas colegas organizámos o seu arquivo médico. Toda a organização foi pensada por nós de forma a que a Dr^a Júlia conseguisse aceder aos documentos facilmente.

Primeiramente, separámos toda a documentação em diferentes categorias: CEDIR, eletrocardiogramas, colonoscopia/endoscopia, diários clínicos, relatórios clínicos, relatórios anatomopatológicos, relatórios, análises, relatórios de urgência da Guarda, notas de alta, informação para médico de família, emails e diversos. Em seguida, colocámos tudo em capas, com separadores de categorias e, por fim, etiquetámos as capas com o nome das categorias para uma melhor visualização daquilo que estava no seu interior.

2.3. Programas

A nível nacional é utilizado o mesmo sistema informático tanto em hospitais como em UCSPs, existindo os seguintes programas:

2.3.1 SClínico

O programa SClínico foi criado em 2013 e apresenta duas versões: o SClínico Hospitalar e o SClínico Cuidados de Saúde Primários. Na UCSP de Almeida trabalhei com o SClínico Cuidados de Saúde Primários e este sistema informático é utilizado para o agendamento de tratamentos de pensos, injeções ou medição de pressão arterial.

2.3.2. Registo Nacional de Utentes (RNU)

O Registo Nacional de Utentes (RNU) é a base de dados de referência dos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS) e integra toda a informação de identificação dos utentes e a caracterização da sua inscrição no SNS.

Os dados do RNU são atualizados pelos administrativos das UCSPs e, à medida que os utentes se dirigem à UCSP, os administrativos comparam sempre os dados que estão na base de dados com aqueles que os utentes lhes trazem e atualizam tudo o que já tenha caducado. O RNU contém a seguinte informação dos utentes: dados de identificação dos utentes do SNS; caracterização da inscrição dos utentes nos cuidados de saúde primário; afetação a um médico de família e identificação do subsistema de saúde e benefícios de saúde.

2.3.3. SINUS

O SINUS é o programa onde se agendam as consultas abertas, as consultas de ambulatório e as consultas não médicas que são as consultas de fisioterapia e de nutrição.

Para a consulta aberta, usava o código 00, para as consultas de ambulatório, o código 61 e as consultas não médicas, o código 55.

2.3.3.1 Consultas de Ambulatório

Descrevo de seguida os vários passos do processo para a efetivação da consulta de ambulatório de um utente.

Passo 1:

Abria o programa com o código 61. Se o utente não tivesse o seu cartão de cidadão, tinha de procurar a referência “NOME” e escrevia o nome do utente. Fazia “OK” e pressionava F12 para o sistema procurar o utente que pretendia. (ver figuras 4 e 5).

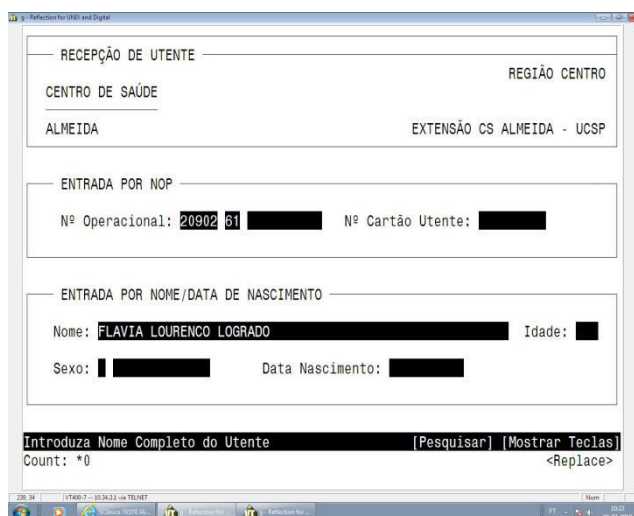


Figura 4- Captura de Ecrã do Programa SINUS

Fonte: Elaboração Própria

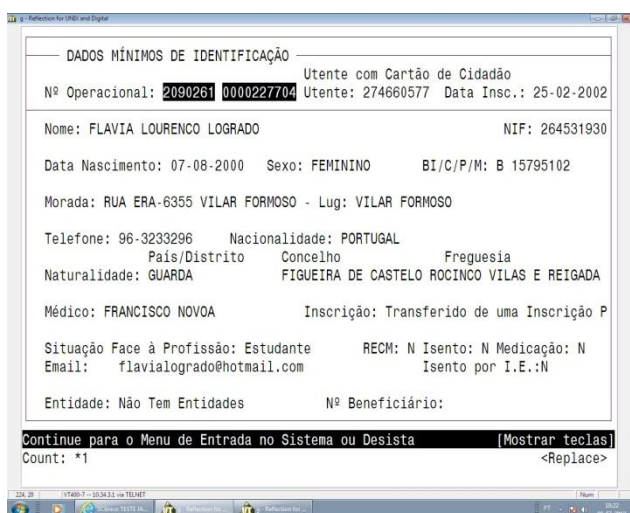


Figura 5- Captura de Ecrã do Programa SINUS

Fonte: Elaboração Própria

Passo 2:

Quando encontrava o utente que pretendia clicava em “OK” e seguia para “REGISTO ADMINISTRATIVO DE CONTACTO” e clicava novamente em “OK”. Em seguida, clicava em “MED. G. FAMÍLIA” e em “OK” (ver figuras 6 e 7).

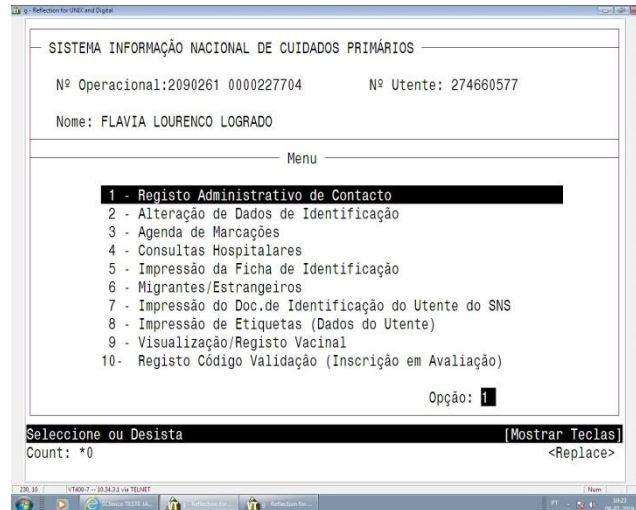


Figura 6- Captura de Ecrã do Registo de Contacto no SINUS

Fonte: Elaboração Própria

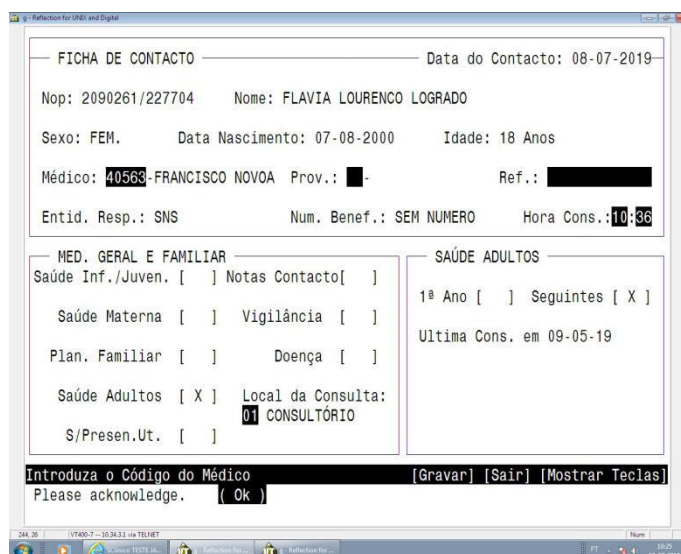


Figura 7- Captura de Ecrã do Registo de Contacto no SINUS

Fonte: Elaboração Própria

Passo 3:

Averiguava que tipo de consulta o utente ia ter e, se fosse uma consulta de saúde de adultos, ia com as setas direcionais até “DOENÇA” onde colocava um X. Gravava a informação na tecla que dizia “SCROLL LOCK” e, caso o utente pagasse a consulta, imprimia a taxa que era de 4.50€. Caso o utente fosse isento, apenas gravava a consulta (ver figura 8).



The screenshot shows a window titled "FICHA DE CONTACTO" with the following information:

- Data do Contacto: 08-07-2019
- Nop: 2090261/227704 Nome: FLAVIA LOURENCO LOGRADO
- Sexo: FEM. Data Nascimento: 07-08-2000 Idade: 18 Anos
- Médico: 40568 FRANCISCO NOVOA Prov.: Ref.:
- Entid. Resp.: SNS Num. Benef.: SEM NUMERO Hora Cons.: 10:36

Below this, there are two columns of options:

- MED. GERAL E FAMILIAR**
 - Saúde Inf./Juven. [] Notas Contacto []
 - Saúde Materna [] Vigilância []
 - Plan. Familiar [] Doença []
 - Saúde Adultos [X] Local da Consulta: 01 CONSULTÓRIO
 - S/Presen.Ut. []
- SAÚDE ADULTOS**
 - 1º Ano [] Seguintes [X]
 - Ultima Cons. em 09-05-19

At the bottom, there is a prompt: "Introduza o Código do Médico [Gravar] [Sair] [Mostrar Teclas] Please acknowledge. (Ok)"

Figura 8- Captura de Ecrã ao Escolher Motivo da Consulta no SINUS

Fonte: Elaboração Própria

Se o utente pedia para agendar uma consulta com o médico de família, fazia o agendamento da seguinte forma:

Os passos que devia seguir para agendar uma consulta eram os mesmos que adotava para a consulta de ambulatório, ou seja, acedia ao “MENU” do sistema e aí escolhia a opção “AGENDA DE MARCAÇÕES” e pressionava em “OK”. Seguidamente, onde dizia “DIA” (figura) escolhia o dia com vaga e com as setas direcionais o horário disponível. Posteriormente, pressionava em “OK” e com as setas direcionais levava o nome do utente até ao horário escolhido e carregava na tecla “INSERT”. Na tecla “HOME” verificava qual o tipo de consulta que o utente necessitava e, por fim, salvava o agendamento (ver figuras 9 e 10).

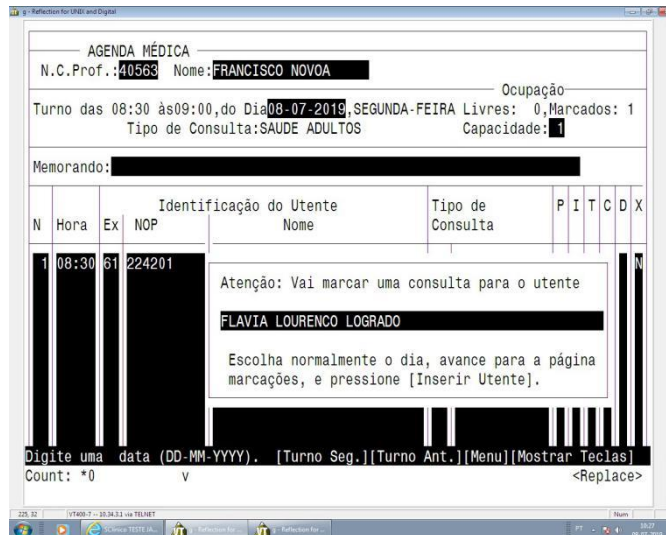


Figura 9- Captura de Ecrã para Agendar Consultas no SINUS

Fonte: Elaboração Própria

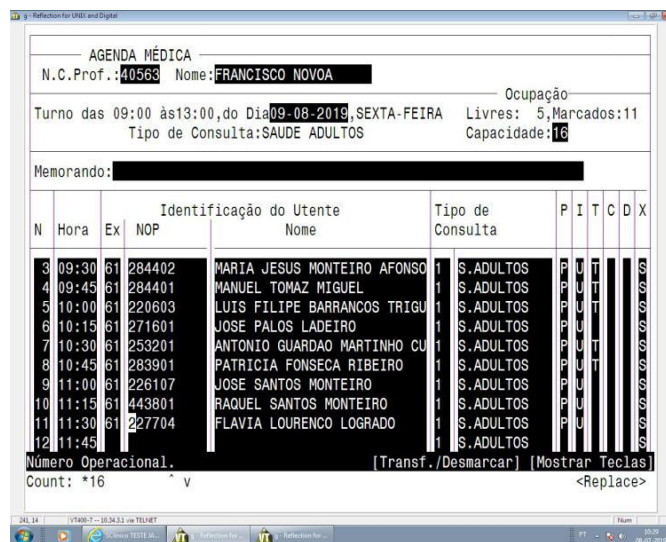


Figura 10- Captura de Ecrã para Agendar Consultas no SINUS

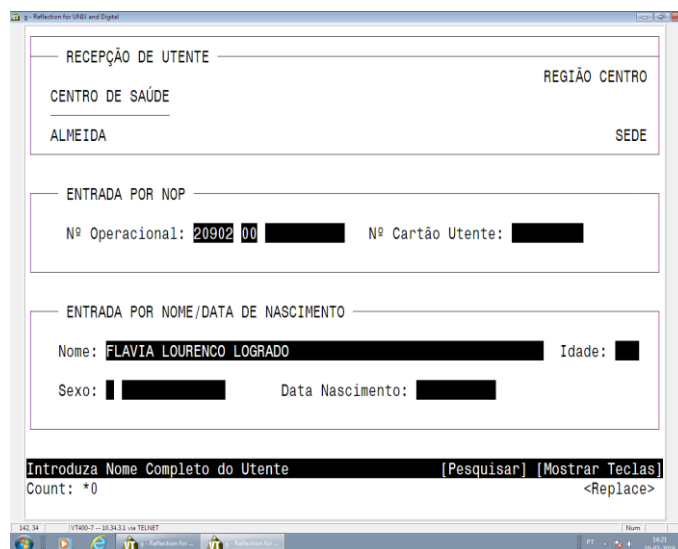
Fonte: Elaboração Própria

2.3.3.2 Consulta Aberta

Descrevo de seguida os vários passos do processo para efetivação da consulta aberta de um utente.

Passo 1:

Abria o programa com o código 00, o qual me solicitava o número de utente. Se o utente não tinha o cartão consigo, procurava o local denominado “NOME” e colocava o nome completo da pessoa (ver figura 11).



The screenshot shows a software window titled "Reflexion For UMSI and Digital". The interface is divided into several sections:

- RECEÇÃO DE UTENTE**: Includes fields for "CENTRO DE SAÚDE" (containing "ALMEIDA") and "REGIÃO CENTRO" (containing "SEDE").
- ENTRADA POR NOP**: Includes fields for "Nº Operacional:" (containing "20902 00") and "Nº Cartão Utente:" (containing a redacted value).
- ENTRADA POR NOME/DATA DE NASCIMENTO**: Includes fields for "Nome:" (containing "FLAVIA LOURENCO LOGRADO"), "Idade:" (containing a redacted value), "Sexo:" (containing a redacted value), and "Data Nascimento:" (containing a redacted value).
- Input Field**: A text box with the prompt "Introduza Nome Completo do Utente" and buttons for "[Pesquisar]", "[Mostrar Teclas]", and "<Replace>". The "Count" is shown as "*0".

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "14/01/2018" and time "14:21".

Figura 11- Captura de Ecrã no Programa SINUS 00

Fonte: Elaboração Própria

Passo 2:

Depois de colocar o nome do utente pressionava “OK” e seguia até ao “MENU”, onde voltava a pressionar “OK” em “REGISTO ADMINISTRATIVO DE CONTACTO”(ver figuras 12 e 13).

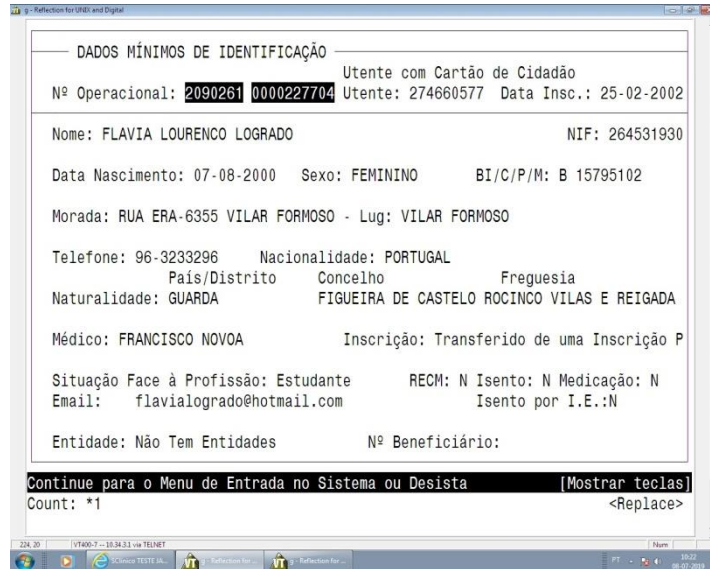


Figura 12- Captura de Ecrã no Programa SINUS 00

Fonte: Elaboração Própria

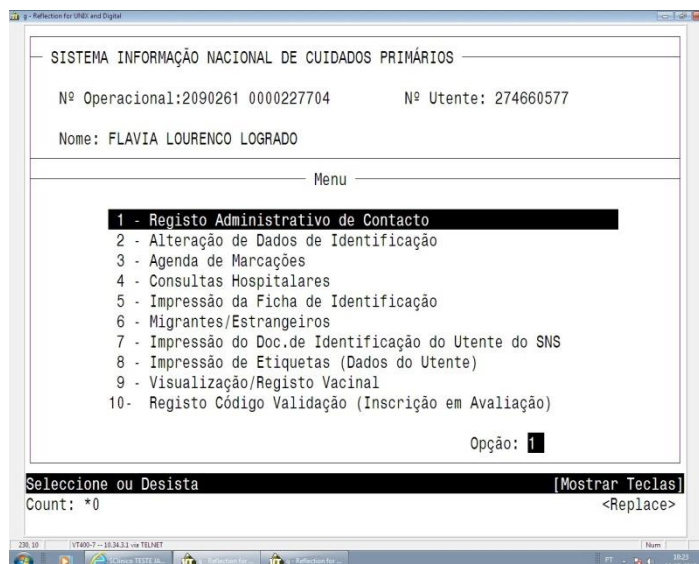


Figura 13- Captura de Ecrã no Programa SINUS 00

Fonte: Elaboração Própria

Passo 3:

Seguia até ao espaço denominado "CAUSA" e aí escolhia "DOENÇA". Se o utente tinha tido um acidente de trabalho, de carro ou escolar, colocava essas opções e em seguida pressionava "MÉDICO" e escolhia a opção do médico que estava de serviço naquele dia. Gravava a consulta na tecla "SCROLL LOCK" e, caso o utente não pagasse taxa, apenas gravava. Se o utente pagasse, imprimia o recibo do utente (ver figura 14).

The screenshot shows a terminal window titled 'Reflection for UNI and Digital'. The main content is a form for a medical consultation. At the top, it displays 'FICHA DE CONTACTO Nº /19' and 'Data 10-07-2019'. Below this, patient information is shown: 'Nop: 2090261/0000227704 Nome: FLAVIA LOURENCO LOGRADO', 'Sexo: FEM.', 'Data de Nascimento: 07-08-2000', and 'Idade: 18 Anos'. The section 'CONSULTA URGENTE' contains two identical forms. Each form has fields for 'Tipo Consulta' (with '14-C.ABERTA' selected), 'Hora Admissão' (with '14:33' selected), 'Proveniência', 'Ref. Proveniência', 'Ent. Responsável', 'Beneficiário', 'Terceiro Responsável', 'SNS' (with 'SEM NUMERO' selected), 'Causa', 'Médico', 'Destino Utente', and 'Hora Cons. N.C.'. At the bottom of the terminal, there is a prompt 'Introduza a hora de admissão á consulta' with options '[Ins. Cons.]' and '[Rem. Cons.]', and a 'Count: *0' indicator.

Figura 14- Captura de Ecrã para inserir causa e Médico de Serviço no SINUS 00

Fonte: Elaboração Própria

Reflexão Final

Depois de ter concluído o estágio, é com grande satisfação que afirmo que esta experiência foi bastante positiva e gratificante não só para a minha formação profissional mas também para o meu crescimento como pessoa.

Pessoalmente, destaco a forma acolhedora como fui recebida na instituição, o que facilitou a minha rápida integração no grupo de trabalho. De igual modo, saliento toda a dedicação e disponibilidade manifestadas pela Enf^a Nazaré Ribeiro e pela Sr^a D. Fátima Gomes.

Em termos profissionais, realço a oportunidade que tive de conhecer o funcionamento da UCSP de Almeida. Ao longo das 750 horas de estágio sempre me empenhei em todas as atividades realizadas, procurando sempre fazer melhor e contribuindo para o bom funcionamento desta unidade de cuidados de saúde personalizados.

Outra mais-valia na concretização deste estágio foi a possibilidade de pôr em prática todos os conhecimentos que adquiri no curso ao longo destes dois anos. Nomeadamente, as unidades curriculares de Técnicas Administrativas I e II revelaram-se de extrema importância, dado que me proporcionaram conhecimentos sobre o bom atendimento ao público, quer presencial quer telefónico. Do mesmo modo, a unidade de Técnicas de Documentação facultou-me competências de ordenação, classificação, seleção e consulta de documentos. Também a unidade de Fundamentos de Informática serviu para aprofundar e solidificar os meus conhecimentos nos programas que utilizei diariamente ao longo do estágio.

Por fim, concluo que o estágio foi uma experiência bastante enriquecedora e profícua, por me ter permitido aplicar todos os conhecimentos adquiridos numa área de interesse coletivo como é a da Saúde.

BIBLIOGRAFIA

Neves, M. P (2018-2019) Dossier da Disciplina de Técnicas de Documentação. Guarda:
IPG

Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados (2018). Relatório de Atividades.
Almeida

WEBGRAFIA

Unidade Local de Saúde da Guarda. Missão e Visão, <http://www.ulsguarda.min-saude.pt/category/institucional/missao/> acedido em 25 de maio de 2019

Anexos

PLANO DE TRABALHO

Ensino Clínico
Estágio
Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)
Licenciaturas
Mestrados

MODELO
GESP.004.05
Ano Letivo
___/___

Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - CONVENÇÃO.

Escola: ESECD ESS ESTG ESTH

Tipologia: Curricular Extracurricular Outro: _____

À abrigo de **protocolo ou especificidade formativa?** Sim. Qual? _____

Informação adicional (se aplicável)

Designação: _____

Ano curricular: 3.^o Semestre: 2.^o 1.^o período 2.^o período 3.^o período

1. IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES

Estudante: Flávio Loureiro Lagarto N.º de estudante: 4100854

Docente orientador(a): Maria Paula Costimel Cruz Horta dos Neves

Supervisor(a)/Tutor(a): _____

2. PLANO DE TRABALHO

Recepção e atendimento aos utentes
Atendimento telefónico
Planejamento e pesquisa no programa informático
Agendamento de consultas
Arquivo de documentos
Efeção de consultas
Organizar a formação
Gestão dos horários
Encaminhamento dos utentes

3. ASSINATURAS

O(A) Estudante

25/02/2019
O D M M A A A A

O(A) Docente Orientador(a)

25/02/2019
O D M M A A A A

O(A) Supervisor(a)/Tutor(a):

25/02/2019
O D M M A A A A