

**MINISTÉRIO DA SAÚDE  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO  
CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA E PESQUISA EM SAÚDE – ESCOLA GHC  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL – IFRS  
CURSO TÉCNICO EM REGISTROS E INFORMAÇÕES EM SAÚDE**

**A EXPERIÊNCIA DE UMA ESTUDANTE DO CURSO TÉCNICO EM  
REGISTROS E INFORMAÇÕES EM SAÚDE NO AMBULATÓRIO DE UM  
INSTITUTO DE REFERÊNCIA EM DIABETES**

**LUCIANE MACHADO MARTINS**

**ORIENTADORA: LAHIR CHAVES DIAS**

**PORTO ALEGRE  
2013**

LUCIANE MACHADO MARTINS

**A EXPERIÊNCIA DE UMA ESTUDANTE DO CURSO TÉCNICO EM REGISTROS  
E INFORMAÇÕES EM SAÚDE NO AMBULATÓRIO DE UM INSTITUTO DE  
REFERÊNCIA EM DIABETES**

Relatório apresentado como requisito  
parcial de conclusão do curso  
Técnico em Registros e Informações  
em Saúde.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Lahir Chaves Dias

PORTO ALEGRE  
2013

## **AGRADECIMENTOS**

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida. Agradeço a todos que estiveram presentes em minha trajetória, aos meus colegas que não me deixaram desistir do curso. Agradeço a Mirian Farias, funcionária do ICD, pelas informações e auxílio na coleta de dados para a elaboração deste relatório. Em especial agradeço minha orientadora Lahir pelo seu empenho e dedicação.

## RESUMO

O Instituto da Criança com Diabetes é uma Organização não Governamental (ONG), sem fins econômico que presta atendimento a pacientes portadores de Diabetes tipo 1 e 2, atendendo crianças, adolescentes e adultos jovens gratuitamente em parceria com o GHC. Conta com uma infra-estrutura moderna e completa com hospital-dia, ambulatório, oficina de nutrição, gabinetes odontológicos, centro oftalmológico, brinquedoteca e hot-line, que é uma linha telefônica para suporte aos pacientes. Tem como porta de entrada como primeira consulta pacientes de 0 a 20 anos de idade e possui um atendimento diferenciado, onde o mesmo paciente tem a possibilidade de agendar até mais de uma consulta com profissionais diferentes no mesmo dia. Os registros ali realizados são através do sistema próprio desenvolvido pela gerência de informática do grupo, além de planilhas com o objetivo de agilizar fluxos e facilitar o atendimento. Ocorre um entrosamento entre as equipes e a área administrativa, tornando o trabalho muito eficaz. Este estágio me permitiu vivenciar uma experiência de êxito na assistência cujo enfoque é auxiliar o paciente e sua família, facilitando o acesso aos serviços prestados na instituição.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CAPS - Centro de atenção psicossocial

GHC - Grupo Hospitalar Conceição

HCC - Hospital da Criança Conceição

HCR - Hospital Cristo Redentor

HF - Hospital Fêmeina

HNSC - Hospital Nossa Senhora da Conceição

ICD - Instituto da Criança com Diabetes

ONG - Organização não Governamental

PED - Programa de Educação em Diabetes

SMS - Short Message Service

SSC - Serviço de Saúde Comunitária

SUS - Sistema Único de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>2 RELATO DE EXPERIÊNCIA.....</b>	<b>8</b>
<b>3 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>13</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>15</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este relatório decorre pelas experiências vivenciadas durante o período de prática profissional simulada desenvolvida no Instituto da Criança com Diabetes (ICD), ocorrida durante o segundo semestre de 2012, enquanto frequentei o Curso Técnico em Registros e Informações em Saúde promovido pela Escola do Grupo Hospitalar Conceição (GHC).

O GHC é formado por quatro hospitais: o Hospital Nossa Senhora Conceição (HNSC), Hospital da Criança Conceição (HCC), Hospital Cristo Redentor (HCR) e Hospital Fêmeina (HF), além de 12 postos de saúde do Serviço de Saúde Comunitária (SSC), três Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), Unidade de Pronto Atendimento (UPA) e pelo Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde - Escola GHC. Reconhecido como o maior complexo hospitalar do sul do país, o GHC é referência no atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS), prestando atendimento universal e gratuito às diversas necessidades dos clientes (GHC, 2013).

O ICD é uma Organização Não Governamental (ONG), sem fins econômicos, que presta atendimento a pacientes portadores de diabetes tipo 1 e 2, tendo como porta de entrada (primeira consulta), pacientes de zero a vinte anos de idade. O ICD atua na área da saúde desde 19 de janeiro de 2004, sempre prestando atendimento através do SUS, mediante convênio de parceria firmado com o GHC. Esta parceria permite ao ICD atender mais de 2.000 pacientes em tratamento contínuo (INSTITUTO DA CRIANÇA COM DIABETES, 2013).

Durante a realização deste estágio, pude observar que o ICD possui um modelo de atendimento diferenciado, onde um mesmo paciente tem a possibilidade de agendar várias consultas, com profissionais diferentes em um mesmo dia. Este diferencial facilita para que os pacientes não precisem retornar muitas vezes ao Instituto para a realização de seu tratamento, pois em sua maioria residem em municípios mais distantes.

Minha escolha em desenvolver deste relatório junto ao ICD se deve ao fato do meu desconhecimento anterior sobre o tipo de trabalho realizado por esta instituição, que atua de forma peculiar e em regime de não internação (hospital-dia), além da organização da instituição e ainda por saber da importância deste tratamento para as crianças e adolescentes com diabetes, já que a falta de cuidados com a doença pode resultar em sérias complicações, podendo colocar em risco de vida destes pacientes. Não posso deixar de citar também que o principal objetivo do ICD que é proporcionar infra-estrutura (de saúde, educacional, emocional, etc) aos familiares e pacientes para uma vida livre das complicações decorrentes do diabetes, através de melhor controle da doença e redução de internações hospitalares.(INSTITUTO DA CRIANÇA COM DIABETES, 2013).

O objetivo deste relatório é conhecer e descrever os registros e indicadores utilizados no ICD (planilhas, gráficos, fichas de pacientes), observando e descrevendo os processos de registros realizados por funcionários administrativos e considerando a importância destes registros e indicadores utilizados com as informações e conhecimentos recebidos durante a realização do curso.

## 2 RELATO DE EXPERIÊNCIA

Durante a realização do meu estágio no ICD pude presenciar a organização, a forma de acolhimento aos pacientes e familiares, o trabalho em equipe multidisciplinar, a postura ética dos profissionais, fatos que me fizeram escolher relatar esta experiência de estágio.

Verifiquei que o ICD foi construído e se mantém com a ajuda da sociedade gaúcha, empresas e pessoas físicas que participam ativamente do desenvolvimento desse trabalho. A captação de recursos se dá através de eventos como “A corrida para vencer o diabetes”, que visa arrecadar fundos através da venda de camisetas, jantares beneficentes, bazares, entre outros. Os funcionários são cedidos pelo GHC e conta também com estagiários dos cursos de pedagogia e educação física da Faculdade São Judas Tadeu.

O atendimento aos pacientes é realizado das 08:00 às 17:00 horas, através de três modalidades:

- Hospital-dia: localizado no 2º andar, que atende pacientes nas primeiras consultas, intercorrências e os que precisam renovações de laudos e receitas médicas.
- Ambulatório: localizado no 5º andar, atende pacientes com consultas agendadas previamente, através do setor de marcação de consulta.
- *Hot-line*: modalidade de atendimento que possibilita aos pacientes e familiares o esclarecimento de dúvidas e orientações junto à equipe interdisciplinar por telefone, portanto sem a necessidade do deslocamento até o ICD. É também uma linha telefônica para as situações de emergência.

Pude observar que o atendimento no ambulatório se dá através de uma equipe interdisciplinar (composta por auxiliar administrativo, endocrinologistas, pediatras, oftalmologistas, nefrologistas, psiquiatras, odontologistas, nutricionistas, enfermeiras, psicólogas, assistentes sociais, educador físico, técnicos em enfermagem, técnicos em higiene dental).

Foi fácil visualizar que o ICD conta com uma infra-estrutura moderna e completa, com oficina de nutrição, gabinetes odontológicos, centro oftalmológico e brinquedoteca, além de uma sala de estar climatizada onde os pacientes podem utilizar a rede de *Wi-Fi* para navegar nas redes sociais ou desenvolver outras atividades enquanto aguardam a chamada das consultas. Também tem um espaço onde os recreacionistas, estagiários dos cursos de pedagogia e educação física, desenvolvem brincadeiras e atividades lúdico-pedagógicas com as crianças que iram ter consulta, enquanto estes aguardam os atendimentos.

O funcionamento do ambulatório começa a partir das 08:00 horas, onde são atendidos os pacientes com hora marcada. Antes da liberação dos pacientes, que ficam aguardando até às 08:00 horas no andar térreo, o funcionário da recepção (térreo), anota a ordem de chegada dos pacientes em um relatório que é fornecido antecipadamente (anexo A) e onde constam todos os nomes dos pacientes agendados para o dia. A partir desta ordem de chegada, a assistente administrativa do ambulatório (5º andar) libera a subida dos pacientes, confere as consultas agendadas para cada um (normalmente quatro consultas) e alimenta uma planilha em formato de Excel, que já está com o nome dos pacientes marcados para este dia (a planilha é feita no dia anterior). Esta planilha é compartilhada (visualizada) em todos os consultórios de atendimentos do ICD.

Observei que, conforme os profissionais vão chegando, eles passam na recepção e pegam, com a secretária, as planilhas dos atendimentos do dia. Quando chegam ao consultório, os profissionais conferem na planilha de Excel a ordem de chegada, enumeram sua planilha e começam os atendimentos.

Pude constatar durante o período de estágio que, todos os dias, no intervalo das consultas, das 09:15h às 10:00h, os profissionais param os atendimentos e os pacientes e acompanhantes são convidados a participar das aulas que fazem parte do Programa de Educação em Diabetes (PED), onde são abordados diversos temas fundamentais para a compreensão da doença e seu tratamento. O calendário das aulas está disponível no site do ICD e as aulas são abertas para a comunidade em geral.

Percebi que a recepção do ambulatório presta auxílio a todos os pacientes com consultas marcadas, além de dar assistência a todos os profissionais que estão em atendimento (re-emissão de boletins, ajuda com o sistema informatizado, impressão de exames, encaminhamento de requisições de exames, entre outros).

Dentre as atividades realizadas pelo funcionário da recepção deliberadas pela coordenação administrativa do ICD e que observei podemos citar:

- Emissão de planilhas e boletins de atendimentos para o dia seguinte, gerados através do GHC Sistemas, bem como sua conferência para ver se todos os pacientes agendados têm o seu respectivo boletim de atendimento médico.
- Confecção da planilha de Excel que será disponibilizada nas salas, com os respectivos atendimentos agendados,
- Emissão de relatório que será enviado para conferência junto à recepção no térreo.
- Confecção das escalas dos profissionais, observando afastamentos, folgas, congressos, férias, entre outros.
- Programação das agendas de consultas mensais, elaboradas de acordo com a disponibilidade de cada profissional.
- Remarcação dos pacientes, nos casos de atestados ou outros afastamentos dos profissionais.
- Emissão de relatório, com uma semana de antecedência, que servirá para avisar os pacientes, através de mensagens via *Short Message Service* (SMS), sobre a data e horário de suas consultas.

As mensagens via SMS além de lembrar a data e horário da consulta, ao mesmo tempo solicita que, caso não possam comparecer, liguem e desmarquem suas consultas, possibilitando que as mesmas sejam repassadas a outros pacientes que estão aguardando. Esta medida foi adotada como forma de reduzir as faltas às consultas marcadas, uma vez que os pacientes mencionavam esquecer o dia do agendamento, que é realizado com até três

meses de antecedência. No momento da consulta é perguntado ao paciente se ele recebeu a mensagem SMS confirmando o dia da consulta. Este procedimento serve para a atualização dos telefones no cadastro, possibilitando assim a continuidade no envio de mensagem.

Observa-se que no mesmo espaço do ambulatório também se encontra o setor de marcação de consultas, onde os pacientes podem realizar seus agendamentos pessoalmente ou por telefone, no horário das 08:00 às 16:00 horas.

A marcação de consultas é realizada através do GHC Sistemas, que é o sistema de informação utilizado pelo GHC. Cada paciente tem a possibilidade de agendar até quatro consultas, com profissionais diferentes, em um único turno, manhã ou tarde. Existe ainda a possibilidade de agendamento de uma quinta consulta, desde que esta seja com a assistente social ou educador físico. O setor de marcação de consultas também é responsável pela conferência dos boletins de atendimentos, para que os mesmos sejam encaminhados para codificação junto ao Setor de Faturamento do GHC. Este trabalho acontece no final do expediente, ao término de todos os atendimentos. É também responsabilidade do auxiliar administrativo que fica até o final do expediente, a organização dos consultórios e a reposição dos formulários (laudos, receituários, atestados, entre outros) utilizados pelos profissionais durante as consultas.

Durante o período do estágio procurei ter contato com os indicadores ali produzidos para a elaboração deste relatório, indicadores que apontassem a realidade dos atendimentos e o sucesso do trabalho ali realizado. No entanto, só obtive acesso naqueles dados encontrados no site do ICD e descritos a seguir.

Com 9 anos de efetivo funcionamento e atendimento gratuito a mais de 2.000 pacientes, o ICD vem materializando seus objetivos com um total de 200 mil atendimentos prestados até agora. O hospital-dia proporcionou 80% de redução nas internações hospitalares dos pacientes. Em 2012 o ambulatório realizou 26.117 atendimentos e a hot line no mesmo ano fez 2.075 atendimentos (Fonte site ICD)

Figura 1- Gráfico de atendimentos no ICD de 2004 a 2013.



Fonte: ICD, 2013

Pelo que pude observar durante o período de estágio e visitas posteriores, estes dados não conseguem contemplar toda organização e qualidade no atendimento ali prestado. Provavelmente esta é a única deficiência quase imperceptível dentro do contexto ali visualizado.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O atendimento no ICD é muito bem organizado, os pacientes e familiares são bem acolhidos e com esta experiência pude vivenciar um exemplo de assistência humanizada e muito eficaz. Os funcionários trabalham bem em equipe, completando o trabalho do outro, o que me motivou a escolha de relatar esta experiência de vivência na formação profissional.

Durante o período desta vivência pude perceber que os registros realizados no ICD são de extrema importância para um bom controle e fluxo dos pacientes, facilitando o atendimento. Os registros também propiciam a elaboração de indicadores, importantes para quantificar os diversos atendimentos ali prestados. Conheci na prática o Sistema GHC onde pode ser feito busca de pacientes, cadastro, marcação de consulta e onde também contém todo o histórico do paciente, complementando o que foi visto em sala de aula.

Este estágio foi fundamental para aprender mais sobre a área administrativa no cotidiano de estabelecimentos de saúde, me levando a deduzir que atualmente me sinto apta para exercer esta função e concluir que sempre se deve procurar aprender e preparar-se bem para a vida profissional, além de atuar constantemente com responsabilidade e ética, pois trabalhamos com dados importantes e sigilosos.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. **Manual para elaboração de relatório técnico científico**. Porto Alegre: Hospital Nossa da Conceição, 2011.

\_\_\_\_\_. **Quem somos**. Porto Alegre, 2013.

Disponível em: <<http://www.ghc.com.br/default.asp?idmenu=1>>. Acesso em 15 nov. 2013.

INSTITUTO DA CRIANÇA COM DIABETES. **Atendimentos**. Porto Alegre, 2013.

Disponível em: <<http://www.icdrs.org.br/atendimentos.php>>. Acesso em 4 nov. 2013.

\_\_\_\_\_. **Infraestrutura**. Porto Alegre, 2013. Disponível em:

<<http://www.icdrs.org.br/atendimentos.php>>. Acesso em: 18 nov. 2013.

\_\_\_\_\_. **Infraestrutura, ambulatório**. Porto Alegre, 2013.

Disponível em: <[http://www.icdrs.org.br/andar\\_5.php](http://www.icdrs.org.br/andar_5.php)>. Acesso em 16 nov. 2013.

\_\_\_\_\_. **Funcionamento**. Porto Alegre, 2013.

Disponível em: <<http://www.icdrs.org.br/funcionamento.php>>. Acesso em 4 nov. 2013.



