

**MINISTÉRIO DA SAÚDE 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 – CAMPOS PORTO ALEGRE**

TÉCNICO EM REGISTROS E INFORMAÇÕES EM SAÚDE

**ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO ACOLHEDOR E HUMANIZADO NA ÁREA
HOSPITALAR**

VERA LUCIA ALVES BRAGA

ORIENTADOR: SILVANI BOTLENDER SEVERO

**PORTO ALEGRE
2017**

VERA LUCIA ALVES BRAGA

ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO ACOLHEDOR E HUMANIZADO NA ÁREA
HOSPITALAR

Trabalho realizado como pré-requisito para aprovação no Curso Técnico em Registro e Informação em Saúde, do Centro de Educação Tecnologia e Pesquisa em Saúde – Escola GHC.

Orientadora: Prof.^a Silvani Botlender Severo

PORTO ALEGRE

2017

AGRADECIMENTOS

Expresso minha gratidão ao Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde – Escola GHC pelo apoio técnico e material e a todos os profissionais da escola onde estamos concluindo o curso de Curso Técnico em Registros e Informação em Saúde.

Agradeço os profissionais do Hospital Nossa Senhora da Conceição (GHC) que contribuíram acompanhando e disponibilizando as informações de suas rotinas de trabalho para que essa vivência profissional fosse realizada com sucesso.

Agradeço a colaboração e paciência dos professores, que muitas vezes nos colocaram no colo, nos incentivando a continuar na busca do conhecimento.

Aos meus amigos, pelas alegrias, tristezas e dores compartilhadas. Com vocês, as pausas entre um parágrafo e outro de produção melhora tudo o que tenho produzido na vida.

Agradeço às pessoas com quem convivi nesses longos dezoito meses de estudos. As experiências compartilhadas neste espaço foram fundamentais para meu aperfeiçoamento moral, intelectual e ético.

E não deixando de agradecer de forma grandiosa a minha mãe, Maria Celina a quem eu rogo todas as noites a minha existência, por saúde, paz e alegria em viver.

RESUMO

Este trabalho foi realizado através de ensinamentos durante o Curso Técnico de Registros em Saúde e baseado nas experiências vivenciadas nas áreas administrativas no Hospital Nossa Senhora da Conceição, nos serviços de Emergência, Ouvidoria, Núcleo Interno de Regulação (NIR), Instituto da Criança com Diabetes (ICD), e no Posto da Unidade de Internação do 3º E que atende as especialidades de Nefrologia, Endocrinologia e Medicina Interna do mesmo Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC).

Seu principal objetivo não é mudar as rotinas de serviços administrativos ou expor quaisquer falhas de processos de atendimento. Ele busca sensibilizar os profissionais e alunos deste curso a aplicar o aprendizado recebido no que diz respeito ao bom atendimento no acolhimento e no decorrer dele, sem perder o foco no atendimento humanizado esperado de todo o trabalhador da área da saúde.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	5
2 ACOLHIMENTO.....	6
3 OS PRINCÍPIOS DO SUS.....	7
4.1 POLÍTICAS NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO.....	8
5 GRUPO HOSPITAL CONCEIÇÃO.....	9
6 RELATO DE VIVÊNCIA.....	10
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
REFERÊNCIAS.....	15

1 INTRODUÇÃO

O Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC) em parceria com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), disponibiliza em sua escola técnica o curso Técnico de Registros e Informação em Saúde.

No decorrer do curso tivemos entre outras disciplinas as vivências, no eixo Prática Profissional Simulada, que se dividem em dois momentos: na primeira etapa a vivência ocorreu nos setores ambulatoriais e a segunda nos postos de internação do HNSC.

Nestas duas vivências o curso objetiva levar o estudante o mais próximo possível da realidade do trabalho profissional de Técnico de Registro, função similar ao cargo de auxiliar administrativo existente no hospital. Estas vivências são ricas em conhecimento técnico, de legislação e da documentação que envolve o prontuário do paciente.

Com base nas vivências realizadas, observei fatores ligados ao bom atendimento, à boa acolhida, como também, a não flexibilidade dos profissionais diante de demandas simples de solução, à falta de organização do trabalho como acúmulo de documentação para serem arquivadas, material de trabalho aguardando cadastro de solicitação de manutenção ou, até mesmo, soluções de pedido de materiais ao serviço de patrimônio. Solicitações simples, tais como, comprovante de acompanhamento a familiares fica em espera sem um retorno claro. Percebi, principalmente, a necessidade de melhoria na promoção da humanização nas relações entre profissionais e usuários do âmbito hospitalar.

Este trabalho busca mostrar que é possível dispor de mecanismos para melhoria no atendimento aos pacientes que se deslocam de áreas metropolitanas e do interior do estado para tratamento de saúde adequado com qualidade, e eficácia, obtendo clareza nas informações sobre seus tratamentos.

2 ACOLHIMENTO

Segundo o Ministério da Saúde, acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), que não tem local nem hora certa para fazê-lo: faz parte de todos os encontros do serviço de saúde.

O acolhimento é uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde. (BRASIL. Ministério da Saúde. Biblioteca Virtual em Saúde, 2008).

É muito importante que o profissional de registros em saúde demonstre não só os conhecimentos técnicos e científicos na hora do atendimento, mas, especificamente, no serviço de saúde, precisa ter a habilidade e sensibilidade de se colocar no lugar do outro, e lidar com a situação emocional daquele indivíduo que veio em busca de atendimento. Ações estas que significam o encontro entre necessidades e processos de intervenção tecnologicamente orientados, os quais visam operar sobre o campo das necessidades que se fazem presente nesse encontro, na busca de fins implicados com a manutenção e/ou recuperação de certo modo de viver a vida.

Esses encontros, que se dão entre dois indivíduos, são produzidos em um espaço intercessor no qual uma dimensão tecnológica do trabalho em saúde, clinicamente evidente, sustenta-se: a da tecnologia das relações, território próprio das tecnologias leves (MERHY, 1997b apud FRANCO; BUENO; MERHY 1999, p. 346).

3 OS PRINCÍPIOS DO SUS

As relações de atendimento acolhedor e humanizado que mais se identificam com este trabalho estão previstos nos princípios do SUS, que estão na Constituição Federal de 1988, regulamentados e reafirmados no capítulo II, da lei 8.080/1990.

- I – Universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência;
 - II – Integridade de assistência, entendida como um conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema;
 - III – Preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral;
 - IV – Igualdade da assistência à saúde, sem preconceito ou privilégios de qualquer espécie;
 - V – Direito à informação, às pessoas assistidas, sobre sua saúde;
- (BRASIL, 1988).

A política pública de saúde em nosso país garante através de seus princípios e diretrizes o direito à saúde por parte de todos os brasileiros conforme as legislações do SUS.

Assim, nas vivências, pude observar que a prática dos profissionais / trabalhadores nem sempre inclui o atendimento ao usuário de forma digna.

4 HUMANIZAÇÃO

Humanização, embora tenha um sentido muito amplo, tem significado direcionado ao cuidado do outro a fim de estabelecer uma relação de confiança no atendimento. Conforme Aurélio, Humanizar significa: “inspirar humanidade a; tornar-se humano; compadecer-se” (FERREIRA, 2004, p. 1059).

4.1 POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

Lançada em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH), busca pôr em práticas princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de agir e cuidar (BRASIL. Ministério da Saúde. Políticas Nacional de Humanização, 2003).

Segundo a PNH (2003) a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários é fundamental para construir uma aproximação na relação de confiança nos processos coletivos de trabalho e afeto que, muitas vezes, produzem atitudes e práticas que inibem a autonomia dos profissionais de saúde em seu trabalho, e dos usuários, no cuidado de si.

O curso Técnico em Registros e Informações em Saúde através das vivências e das práticas simuladas realizadas no Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC), me fez refletir sobre o atendimento acolhedor e humanizado pelo profissional de registros. No primeiro momento, observei que o trabalho na emergência por envolver situações ligadas ao risco à vida de pacientes e ser um trabalho realizado por diferentes profissionais, por vezes, ocasiona situações de estresse por parte de toda a equipe, e o acolhimento fica prejudicado. Entendo que um serviço que atende muitas pessoas com problemas graves de saúde requer um atendimento acolhedor e orientações que amenizem o sofrimento do usuário e que forneça um tratamento respeitoso e humano.

5 GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

O Hospital Nossa Senhora da Conceição SA – (HNSC) foi fundado em 1960, conhecido simplesmente como Hospital Conceição é a maior unidade do Grupo Hospitalar Conceição. Oferece todas as especialidades de um hospital geral (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

Esta unidade possui ambulatório, internação e emergência 24 horas. Realiza atendimentos de alta complexidade. Possui 801 leitos, recebe pacientes de Porto Alegre, região metropolitana e todo interior do estado do Rio Grande do Sul (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

É um hospital referência no atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS). O Grupo Hospitalar Conceição é formado pelos hospitais, Conceição, Criança Conceição, Cristo Redentor e Hospital Fêmea, além da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Moacyr Scliar, doze postos de saúde e três Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e do Centro de Educação Tecnologia e Pesquisa em Saúde – Escola Técnica (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

O GHC é vinculado ao Ministério da Saúde e reconhecido nacionalmente como a maior rede pública de hospitais do sul do país com atendimento 100% SUS.

Sua missão:

oferecer atenção integral à saúde, pela excelência no ensino e pesquisa, eficiência da gestão, comprometimento com a transparência, segurança organizacional e responsabilidade social". E visão: "Ser uma instituição reconhecida nacionalmente por acolher e cuidar com qualidade e segurança (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

6 RELATO DE VIVÊNCIA

O Curso Técnico de Registros e Informações em Saúde nos habilita a desenvolver várias funções/atividades administrativas na área da saúde. Desde o atendimento na recepção, preenchimento de cadastro dos usuários, organização e arquivamento de prontuários, registros e atualizações nos diversos sistemas de dados de saúde.

Realizei as vivências em vários serviços no Hospital Conceição (HC) e nele pude observar a qualidade nas informações prestadas pelo profissional ao usuário do serviço, identifiquei fatores ligados ao acesso, como a demora prolongada de uma informação e a falta de priorização no atendimento, conforme descrevo a seguir:

Ouvidoria: Percebemos o local inadequado fisicamente e de difícil acesso. Os processos de atendimento são adequados, possui profissionais com o perfil de bons ouvintes. A fluidez entre os processos entre demanda e solução do problema, sejam eles reclamações ou elogios, tem bom andamento na instituição. Ainda assim, os profissionais que ali trabalham não detêm o conhecimento técnico necessário para desempenharem a função, centralizam informações em apenas um profissional. Sobre este mesmo profissional percebe-se que, não detêm total conhecimento do sistema de dados do hospital, passando assim uma insegurança na hora do atendimento.

NIR: Núcleo Interno de Regulação, estrutura física adequada, conta com uma equipe multidisciplinar muito comprometida com a instituição e o paciente. O conhecimento técnico da equipe é muito bom, faz um ótimo atendimento no balcão de informações com ética e atendimento humanizado.

As profissionais da área administrativa desenvolvem várias tarefas no atendimento ao paciente e seus familiares, interagem diretamente com pacientes que aguardaram por leitos para cirurgias de baixa ou alta complexidade. Atendem, inclusive, seus próprios colegas auxiliares administrativos das demais unidades de internação, distribuindo etiquetas com os dados dos pacientes para serem colocadas no prontuário, nos exames e nas folhas de evolução do prontuário dos pacientes, distribuem ainda pulseiras identificadoras do paciente, com dados pessoais e dados sobre o leito.

Hospital da Criança com Diabetes/Hospital Dia: visualizei um hospital organizado, processos de atendimento que funcionam, profissionais de registros muito bem atualizados nos sistemas de dados. O processo de acolhimento e humanização se dá da portaria do prédio, no balcão de informações, até o médico. Pacientes e familiares acolhidos com respeito, presteza e afeto. A rotina administrativa neste setor, não trabalha diretamente com o prontuário físico do paciente. O mesmo é abastecido de informações através do sistema de dados em seus atendimentos e intercorrências relacionadas ao seu tratamento. Não observei situações relevantes para quaisquer relatos negativos.

Emergência do Hospital Nossa Senhora da Conceição: mesmo não sendo o objetivo deste trabalho desmerecer o profissional, durante a minha vivência observei algumas vezes a falta de ética, o que não é profissional e humano fazer pelo outro.

Na estrutura física observei que, ao chegar ao balcão de atendimento, nos deparamos com vidros altos o que acaba dificultando a audição dos dois lados, truncando assim a boa comunicação. Usuários interioranos que ali se dirigem para atendimento têm grande dificuldade de compreensão sobre os acessos dentro da instituição para dar seqüência em seu atendimento para realização de exames, marcações de consultas, encaminhamentos de laudos etc. Nesta situação, presenciei algumas vezes, a falta de paciência e respeito do profissional administrativo de tornar a explicação mais fácil de ser compreendida pelo usuário, sabendo que uma das suas funções quanto profissional de registros é dar informações.

A superlotação de emergências e falta de leito hospitalar e, muitas vezes, a falta de profissionais estão todos os dias nos veículos de comunicações. A mídia passa uma imagem de banalização no atendimento à saúde desconhecendo a realidade interna de trabalho. Nas experiências adquiridas através dos conhecimentos teóricos em sala de aula e também em vivências realizadas dentro do Hospital Conceição percebi que as situações no atendimento são muito complexas, não dependendo unicamente do atendimento administrativo e sim de toda a equipe de trabalhadores da saúde.

Infelizmente não haverá espaço físico suficiente para atender a todas as demandas de atendimentos em emergências na atualidade, ainda assim o bom atendimento já amenizaria o sofrimento de quem adentra na emergência.

Por ser um hospital geral, a Emergência do Hospital Conceição é muito procurado e chega, em alguns momentos a fechar as portas para não receber mais pacientes.

No meu entendimento, a grande demanda de pacientes que vem para serem atendidos na emergência, é reflexo da pouca busca por atendimento na atenção básica a saúde e na Estratégia da Saúde da Família.

Ainda que o atendimento administrativo da emergência tenha alguns conflitos, ele é muito importante para os desdobramentos dos serviços da equipe técnica que é formada por enfermeiros, técnicos de enfermagem, médicos e demais profissionais da área da saúde.

No primeiro momento da prática profissional no serviço de emergência do Hospital Conceição, a revisão no quadro de trabalhadores administrativo seria um dos primeiros passos para as melhorias no atendimento acolhedor e humanizado. Ao acompanhar o dia-a-dia destes profissionais percebi que este atendimento não pertence só ao atendimento administrativo e sim a toda uma equipe multidisciplinar, conforme a PNH que, em sua metodologia, propõe incluir todos os sujeitos no bom atendimento e na valorização dos trabalhadores.

Unidade de Internação 3ºE – Nefrologia, Endocrinologia e Medicina Interna.

O posto do 3ºE é subdividido em três partes; ao fundo ficam vários armários, pia e prescrição no outro extremo a sala de preparação de medicamentos utilizados pela equipe de enfermagem; na parte mais intermediária encontra-se dois computadores utilizados principalmente pela enfermeira e pela auxiliar administrativa. Em pontos estratégicos ficam os arquivos dos prontuários dos pacientes.

A rotina do auxiliar administrativo no posto 3ºE começa pela impressão de uma lista de todos os pacientes que estão hospitalizados. Essa lista é impressa todos os dias e tem o nome do paciente, o número do quarto e do leito que ele está ocupando e o número do registro do paciente no hospital, assim como o nome do médico responsável pelo caso dele. A partir dessa lista é conferido se há, dentro de cada prontuário, uma pulseira, que é colocada no pulso direito dos pacientes, e etiquetas, que são usadas nas folhas de registros de cuidados, nas medicações, prescrições e outros.

Essas etiquetas facilitam o trabalho da equipe médica e evitam erros na escrita do nome do paciente. Essas etiquetas e pulseiras são revisadas diariamente e, na falta, são sempre solicitadas para o Núcleo Interno de Regulação (NIR). A identificação de cada paciente é feita pelo número do leito seguido de seu nome.

Dentre as atribuições do auxiliar administrativo, como já vimos em sala de aula, estão: toda a organização da pasta/prontuário do paciente. Todos os dias, através do sistema de dados, deve-se imprimir o censo diário do paciente, em que contém as informações altas e transferências do dia anterior para encaminhamento posterior ao faturamento juntamente com toda a documentação de alta se por ventura houver. O profissional deve manter estes prontuários “enxutos”, com facilidade de leitura e manuseio, retirando os excessos de prescrições, exames mais antigos e guias de evoluções e transferindo para um envelope identificado com o número do leito.

Além das rotinas citadas, o profissional de registros também tem como responsabilidade: pedido de transporte de paciente para exames, pedidos de consertos pelo sistema Grefit, pedidos de manutenções, e solicitações ao serviço de patrimônio e demais, são acompanhados pelo GHC Sistema.

Neste período de vivência no posto de enfermagem do 3º E, as relações de atendimento entre profissional administrativo e usuário de saúde, foram muito produtivas e norteadas nos princípios do respeito, acolhida e atenção, fazendo uma ponte entre a doença e seu restabelecimento da saúde.

Compreendo que todas as práticas vivenciadas junto aos locais de trabalho do Hospital Nossa Senhora da Conceição tornaram-se momentos de grande reflexão sobre o atendimento ao usuário e seus acompanhantes na sua condição de vulnerabilidade do adoecimento.

Busco na PNH subsídios para ampliar nosso entendimento e fortalecer em nossa futura prática profissional a reflexão necessário no cotidiano desafiador do trabalho em saúde.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os conteúdos teóricos ministrados em sala de aula durante o curso Técnico de Registro e Informação em Saúde da Escola Tecnológica e Pesquisa em Saúde – ESCOLA GHC foram muito bem aproveitados nas vivências realizadas no Hospital Nossa Senhora Conceição (GHC). Como experiência pessoal foi de valor imensurável para meu conhecimento, a proximidade do usuário, a rotina de trabalho do auxiliar administrativo, conhecer todas as ferramentas do Sistema Único de Saúde (SUS). As vivências junto aos locais de atendimento hospitalar me fizeram ter um entendimento melhor da dinâmica de um hospital público.

Esse período de estudos me fez ter um olhar mais criterioso sobre os atendimentos, entendendo que o SUS não é perfeito. O SUS foi pensado e desenvolvido em cima de estudos e legislação para o melhor atendimento na saúde, portanto, cabe a nós, futuros técnicos em registros, dar o nosso melhor no desempenho de nossas funções, atuando num atendimento acolhedor e humanizado sendo profissionais comprometidos em nossas atividades.

Por mais que as vivências observatórias não tenham sido tão positivas, como na emergência, que por vezes, fica sem infra-estrutura para atender tanta gente que chega para atendimento, ou, na unidade de internação, que as equipes ficam desfalcadas ocasionando a sobrecarga para os demais colegas, ainda assim foram boas experiências. Consegui me colocar no lugar do paciente que vem em busca de tratamento ou orientação e soube que é difícil estar no seu lugar, ao mesmo tempo, em que senti a angústia do profissional de saúde em ter que dar retornos não tão positivos como ele gostaria de ter dado.

Uma sugestão de melhoria é a mobilização dos gestores em saúde em fazer algumas mudanças nestes atendimentos e nas rotinas de trabalho, sensibilizar o profissional com treinamentos sobre temas oriundos da reflexão sobre o processo de trabalho para melhorar o atendimento. Enfim, quem acaba sofrendo são os usuários que pagam seus impostos e por direito tem assegurado na constituição a assistência à saúde.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei n. 8080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8080.htm>. Acesso em: 10 jun. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS**. 2003. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/o-ministerio/principal/secretarias/231-sas-raiz/humanizasus/l1-humanizasus/12419-diretrizes-e-dispositivos>>. Acesso em: 18 maio 2017.

_____. **Dicas em saúde**. Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/167acolhimento.html>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

_____. **Política Nacional de Humanização**. Brasília, DF: Ed. Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. **Quem somos**. Porto Alegre, 2017. Disponível em: <<http://www.ghc.com.br/default.asp?idMenu=institucional&idSubMenu=1>>. Acesso em: 17 maio 2017.

CAMPOS, J. S. et al. **Acolhimento na atenção básica em saúde: o passo para integralidade**. 2009. Disponível em: <http://www.abeneventos.com.br/2senabs/cd_anais/pdf/id74r0.pdf>. Acesso em: 17 maio 2017.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 3. ed. Curitiba: Positivo, 2004.

FRANCO, Túlio Batista; BUENO, Wanderlei Silva; MERHY, Emerson Elias. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.15, n. 2, p. 345-353, abr./jun.1999.

HENNINGTON, Élide Azevedo. Acolhimento como prática interdisciplinar num programa de extensão universitária. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, jan./fev. 2005.