



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 – CURSO TÉCNICO EM REGISTROS E
INFORMAÇÕES EM SAÚDE

**IMPORTÂNCIA DA ORGANIZAÇÃO NO PROCESSO ADMINISTRATIVO NA
MEDICINA INTERNA**

JUSSARA TERESINHA GHIDINI MALLMANN

Porto Alegre
2013



Ministério da
Saúde



JUSSARA TERESINHA GHIDINI MALLMANN

**IMPORTÂNCIA DA ORGANIZAÇÃO NO PROCESSO ADMINISTRATIVO NA
MEDICINA INTERNA**

Relatório Técnico Científico
apresentado como pré-requisito para
conclusão de curso Técnico em
Registros e Informações em Saúde

Orientadora: Marta Helena Buzati Fert

Porto Alegre
2013

AGRADECIMENTOS

Normalmente em nossas vidas quando surgem certas dificuldades, desafios ou metas a serem alcançadas nos assustamos. Algumas vezes literalmente pensei em desistir do curso, mas algumas pessoas que serão inesquecíveis sempre me incentivaram, apoiaram, estenderam a mão e falavam “tu consegues”, desde o início e faltando um longo caminho a percorrer, estenderam a mão e finalmente consegui chegar ao final do curso. Sou grata e jamais esquecerei o que cada uma delas representou nesta jornada. A minha filha Aline, que mesmo morando um pouco distante, sempre me orientou por celular principalmente quanto à informática que ainda não tenho total domínio e meu marido pela paciência e tolerância.

Agradeço também a minha orientadora Marta Helena Buzatti Fert que sempre amável e prestativa me ajudou.

RESUMO

Este Relatório foi realizado para o trabalho de conclusão do curso Técnico em Registros e Informações em Saúde do Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa do Grupo Hospitalar Conceição – Escola GHC. O tema escolhido foi o processo de trabalho do Auxiliar Administrativo da unidade de internação do Hospital Nossa Senhora da Conceição, pertencente ao Grupo Hospitalar Conceição, uma instituição pública, reconhecida nacionalmente como um complexo de serviços de saúde com atendimento somente pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e localizado na cidade de Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul. Durante o curso as diferentes vivências e campos de prática em que passei foram no estágio de quatro semanas, no posto/unidade de internação da Medicina Interna, 3º C2, que mais motivou a realização de uma reflexão e registro de experiência. Neste posto são tratadas diversas patologias, e dependendo da doença os pacientes são encaminhados para outros setores especializados. Pude aprender e ajudar no serviço burocrático da auxiliar administrativa, onde tem muito trabalho. É necessária atenção no manuseio dos documentos para que não haja erro, pois o mesmo pode ocasionar danos ao paciente e a instituição. É um posto com muita movimentação de pessoal, uma vez que trabalham médicos e residentes, que estudam caso a caso dos pacientes, assim como a equipe de enfermagem. Busco fazer um breve relato apresentando o Hospital Conceição e o posto/unidade de internação da Medicina Interna. Através de uma reflexão teórica, principalmente sobre o que foi proporcionado, durante o curso, em humanização e ética profissional. Destaco de forma breve a descrição do espaço físico, dos processos administrativos na Medicina Interna e a importância do trabalho do Auxiliar Administrativo e da organização do processo.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Recepção do Posto 3 C2 – Medicina Interna.....	15
Figura 2 – Sala de Médicos Residentes.....	15
Figura 3 – Sala de Enfermagem.....	15

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPS AD III – Centro de Acolhimento Psicossocial (álcool e drogas)

CAPS AD II- Centro de Atendimento Psicossocial Adulto

CAPSI – Centro de Atendimento a Crianças e Adolescentes

ESCOLA GHC – Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde

GHC – Grupo Hospitalar Conceição

HNSC – Hospital Nossa Senhora da Conceição

HCC – Hospital da Criança Conceição

SUS – Sistema Único de Saúde

UPA – Unidade de Pronto Atendimento

UTI – Unidade de Terapia Intensiva

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
2. Grupo Hospitalar Conceição.....	10
2.1 Hospital Nossa Senhora da Conceição.....	12
2.1.1 Medicina Interna.....	14
2.1.2 Descrição do Espaço físico.....	14
2.1.3 Ilustrações.....	15
3. Organização no Processo Administrativo	
na Medicina Interna.....	16
3.1 Importâncias da Organização no Processo Administrativo	
na Medicina Interna.....	18
Considerações Finais.....	19
Referências.....	20

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório consiste no trabalho de conclusão do curso Técnico em Registros e Informações em Saúde, ofertado pelo Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde – Escola GHC, sendo resultado da síntese do conhecimento adquirido no período de duração do curso de junho de 2012 a dezembro de 2013. Tem como base a vivência no Posto da Medicina Interna que está localizado no 3º andar do Hospital Nossa Senhora da Conceição, conhecido como posto do 3º C 2, um dos campos de práticas do curso. O referido relatório traz o enfoque da importância da organização das rotinas administrativas no desenvolvimento do trabalho deste setor.

O Hospital Nossa Senhora da Conceição, pertence ao Grupo Hospitalar Conceição, sendo a maior unidade do GHC, oferece todas as especialidades de um hospital geral em seu ambulatório, na emergência e na internação. Também oferta atendimento médico e odontológico de urgência e emergência 24 horas. É responsável por 23% do total de atendimentos ambulatoriais de alta complexidade e anualmente a média de 26% dos partos de Porto Alegre. Por ano há uma média de 31, 8milconsultas, sendo 54% de Porto Alegre e 34% da região metropolitana.. Atualmente oferece 822 leitos, sendo 50 leitos na emergência, ocupados por meio de classificação de risco¹.

Frente à representatividade da Instituição, encontram-se inúmeros setores, cada um destes com importância ímpar para o funcionamento do Hospital. Entre eles encontra-se a Medicina Interna que consiste em uma especialidade médica responsável por diagnosticar e tratar quadros sintomáticos que abrangem diversos órgãos. Após a vivência de estágio no Posto da Medicina Interna foi possível conhecer e aprender inúmeras questões sobre saúde, Sistema Único de Saúde, bem como a importância dos registros corretos e das informações organizadas para a atenção e gestão na saúde. Assim o presente trabalho tem como objetivo explanar a importância da organização no processo administrativo na medicina interna.

O desenvolvimento do trabalho se inicia com contextualização da Instituição em questão, através de apresentação de sua história e uma breve descrição da

¹ Informações obtidas no site do Hospital Nossa Senhora da Conceição:
<http://www.ghc.com.br/default.asp?ldmenu=2>

instituição. Os capítulos seguintes aprofundam os aspectos de rotinas administrativas da Medicina Interna, bem como as vivências no período de estágio do último semestre de 2013.

O ambiente hospitalar sempre me fascinou. Escolhi a área da Medicina Interna, porque poderei de alguma forma contribuir nos afazeres depois de concluir o curso na Escola do GHC.

2. Grupo Hospitalar Conceição

O Grupo Hospitalar Conceição tem seu início em 1950 e no ano de 1975 começou a transformar-se no maior complexo hospitalar do sul do Brasil.

Segundo Perin (2005, p. 04):

“Foi constituída uma Sociedade Anônima em 1975, quando a União Federal interveio e desapropriou os hospitais, que se constituíam de empresas isoladas pertencentes aos mesmos acionistas e passaram a ter, desde então, um caráter assistencial público.”

Corroborando com a citação, encontra-se o testemunho de Rogério Amoretti, que refere:

“Em setembro de 1976... a Instituição estava marcada pelos acontecimentos do ano anterior, em que houve a Intervenção do Governo federal com a desapropriação de todos os hospitais do GHC”. (2006)

O autor relembra ainda que denúncias de irregularidades administrativas e cobranças superfaturadas veiculadas nos meios de comunicação levaram o então Presidente Ernesto Geisel a publicar o decreto nº 75.403 de 20 de fevereiro de 1975, ponderando ser: “de utilidade, para fins de desapropriação, as ações constitutivas do capital das Sociedades Anônimas denominadas Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A., Hospital Fêmeina S.A. e Cristo Redentor S.A.”.

O Grupo Hospitalar Conceição vinculou-se ao Ministério da Saúde e realizam em sua totalidade atendimentos pelo SUS (Sistema Único de Saúde).

Criado pela Constituição de 1988, e regulamentado dois anos depois pelas Leis nº 8080/90 e nº 8142/90, o Sistema Único de Saúde é constituído pelo conjunto de ações e serviços de saúde prestados por órgão e instituições públicos federais, estaduais e municipais e, com complementarmente, por iniciativa privada que se vincule ao Sistema. (BRASIL. Decreto-lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: <http://www.Planalto.Gov.Br/ccivil_03/leis/l8080.Htm>. Acesso em: 06 nov. 2013.)

Segundo o artigo 196, da Constituição Federal Brasileira (1988):

“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

Seguindo estes princípios, posteriormente encontramos a Lei orgânica do Sistema Único de Saúde (8.080, de 19 de setembro de 1990), que apresenta em seu artigo segundo o entendimento de que: “A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício”.

Nesta ótica, o Grupo Hospital Conceição apresenta como missão: “Desenvolver ações de atenção integral à saúde da população e programas de ensino e pesquisa com acesso, qualidade e eficácia organizacional, atuando em rede, fortalecendo o Sistema Único de Saúde e cumprindo, assim, o seu papel social”.

Sua estrutura é formada pelos hospitais Conceição, Criança Conceição, Cristo Redentor e Fêmeina, três centros de Atenção Psicossocial (CAPS): CAPS AD III - Álcool e Drogas, CAPS II – Adulto e CAPSI-Crianças e Adolescentes e Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

Junto aos hospitais existem doze postos de saúde do Serviço de Saúde Comunitária para atender a população com agendamento de consultas e agentes comunitários, que visitam as famílias, dando auxílio às pessoas acamadas ou com patologias que podem ser tratadas em casa.

O GHC atua na área educacional, tendo sido criado em outubro de 2009, o Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde – Escola GHC, que oferta gratuitamente com acesso universal cursos profissionalizantes como o CTRIS (Curso Técnico em Registro e Informações em Saúde), com o objetivo de formar profissionais preparados para atuar na área do Sistema Único de Saúde (SUS).

Nas Unidades pertencentes ao GHC são desenvolvidos os seguintes Programas e Projetos:

1. Conversando para a mudança: Roda de Conversa no GHC
2. Banco de Leite
3. Linhas de Cuidado
4. Processo burocrático de gestão

5. Igualdade e Inclusão
6. Acolhimento
7. Doação de órgãos
8. Doação de Sangue
9. Residência Integrada em Saúde (RIS)
10. Residência Médica
11. Brasil Sorridente
12. Projeto Mamãe Pinta e Borda
13. Saúde em Casa
14. Parto Regionalizado
15. Programa de Atenção aos Cuidadores da Demência – PAC–D

2.1 Hospital Nossa Senhora da Conceição

O Hospital Nossa Senhora da Conceição consiste na maior unidade do GHC e oferece todas as especialidades de um hospital geral. Possui a maior emergência Clínica do sul do país e mantém emergência médica desde fevereiro 2011 com classificação de risco através do protocolo de Manchester, priorizando a forma de acolhimento dos pacientes. São cinco as classificações de risco descritas as quais cito a seguir:

- vermelha: risco imediato de perder a vida= atendimento imediato.
- laranja: risco imediato de perder função de órgão ou membros.
- amarelo: condição que possa ser agravada se não houver atendimento.
- verde: atendimentos pouco urgentes, ambulatoriais, que pode ser feito em postos de saúde.
- azul: atendimento sem urgência deve ser encaminhado para os postos de saúde.

Atualmente o Hospital possui 822 leitos de internação incluindo UTI e de observações, 88 consultórios e conta com uma equipe de aproximadamente 5.335 funcionários segundo informações do site da Instituição. BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. Quem somos. Disponível em: <<http://www.ghc.com.br/default.asp?idmenu=1>>. Acesso em: 22 nov. 2013. Seguindo a mesma fonte, estatisticamente são encontrados os seguintes números referentes ao ano de 2012:

- Consultas: 928.483
- Consultas Emergência: 451.129
- Internações: 27.262
- Cirurgias: 17.271
- Exames Ambulatórios: 1.887.093
- Exames Internações: 1.351.875
- Partos: 4.854
- A média de permanência de hospitalização é de 05 dias cada paciente.
- A taxa de ocupação hospitalar é de 94,7%.

O HNSC está organizado em cinco gerências²: Gerência de Administração, Gerência de Internação, Gerência de Pacientes Externos, Gerência de SADT's e Gerência de Saúde Comunitária.

Gerência de Administração: formada pelas equipes de Recepção, Elevadores, Vestiários, Telefonia, Zeladora, Segurança Física e Patrimonial, Patrimônio, Residência Vitalícia, Arquivo Médico, Morgue, Higienização e Processamento de Roupas. Visa garantir do apoio às ações de assistência aos pacientes.

Gerência de Internação: composta por equipes multiprofissionais (Bloco Cirúrgico, Centro de Materiais e Sala de Recuperação, Cirurgia Geral, Vascular e Torácica, Cardiologia, Endocrinologia, Neuro-Gastroenterologia, Ginecomastologia, Infectologia, Medicina Interna, Onco-Hematologia, Proctologia, Urologia, Unidades de Terapia Intensiva, Psiquiatria, Cuidados Paliativos, Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, Plantão Clínico, Epidemiologia e Linhas de Cuidado: Mãe-Bebê, DST/AIDS, do Adolescente, da Dor Torácica e de Saúde Mental) que realizam o cuidado direto aos usuários, nas diversas unidades e especialidades.

Gerência de Pacientes Externos: compreende os serviços que atendem usuários que demandam serviços de emergência ou são encaminhados à Internação Domiciliar, Odontologia e Ambulatório. Gerência de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento – SADT: congrega as áreas de métodos diagnósticos, bem como algumas áreas de procedimentos terapêuticos e os serviços de nutrição e dietética e de farmácia, fundamentais para o processo do cuidado aos usuários.

Gerência de Saúde Comunitária: Caracteriza-se por ser um serviço de atenção primária à saúde, formado por 12 postos de saúde, atendendo pessoas

² Programa de Integração dos Novos Empregados do GHC

cadastradas nas áreas delimitadas, para um acompanhamento permanente de seu estado de saúde, por meio de programas de prevenção e de tratamento, feitos por equipe multiprofissional e com apoio matricial de especialidades. A Gerência de Saúde Comunitária também oferta serviços destinados às ações de Saúde Mental e às questões de tratamento e prevenção de dependência de álcool e outras substâncias psicoativas.

O serviço é composto por: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS II), Álcool e Drogas (CAPS AD III), Centro de Atenção Psicossocial à Infância e Adolescência (CAPS i) e Consultório de Rua – composto por um grupo especializado e multiprofissional que faz abordagem e acolhimento de usuários de álcool e outras drogas em situações de risco, além da aproximação da população em situação de rua.

2.1.1 Medicina Interna

A Medicina Interna, inserida na Gerência de Internação, consiste em uma especialidade médica responsável por tratar grandes quadros sintomáticos que abrangem diversos órgãos. Para um paciente que apresente patologias múltiplas ou de difícil diagnóstico, esta é a especialidade mais adequada, pois o médico da medicina interna possui uma visão abrangente do paciente e recorrendo, quando necessário, a opinião de especialistas em outras áreas.

No Hospital Nossa Senhora da Conceição, a Medicina Interna é composta por cinco postos de enfermagem, com funcionamento de 24 horas. Neste contexto encontra-se o Posto de Medicina Interna 3º C 2. A equipe do posto é composta por dez médicos que supervisionam residentes 1 e residentes 2, vindos de outros hospitais e até do interior.

Neste posto trabalham cerca de 50 funcionários, entre enfermeiros, auxiliares de enfermagem, fisioterapeutas que atendem 32 leitos e uma auxiliar administrativa que trabalha de segunda a sexta, fazendo revezamento com os outros auxiliares nos postos em finais de semana. Entrevista auxiliar administrativa do posto (FERREIRA, Fernanda Spiondorello) **Rotinas do trabalho burocrático**. Porto Alegre, 04 nov. 2013

2.1.2 Descrição do Espaço físico

Apesar do espaço físico ser pequeno é bem organizado, pensando em todos que lá trabalham. Além da recepção do posto, há uma prateleira com os prontuários

dos pacientes devidamente identificados e são arquivadas sempre com muita atenção, as últimas prescrições médicas, anotações da enfermagem, exames, que os médicos ou residentes de 1º e 2º ano utilizam diariamente para atender os pacientes e posteriormente guardados no mesmo local. Quando a pasta está com excesso de prescrições são retiradas as mais antigas e colocadas em outra prateleira num envelope e identificada por número de leito e nome do paciente.

2.1.3 Ilustrações



Figura 1 – Recepção do Posto 3 C2 – Medicina Interna

Existe uma sala para os residentes com três computadores disponíveis às pesquisas.



Figura 2 – Sala de Residentes

Uma sala de enfermagem bem organizada e limpa.



Figura 3 – Sala de enfermagem

3. Organização no Processo Administrativo na Medicina Interna

O processo administrativo desenvolvido no Posto da Medicina Interna é composto por rotinas que auxiliam e permitem o desenvolvimento de todo setor.

A rotina administrativa inicia com a impressão da listagem de pacientes hospitalizados, bem como do senso do dia e colocação em ordem das prescrições médicas. Se houver alta o médico deve fornecer nota de alta e assinar. Assim como se houver óbito deve ser feito o mesmo com atestado de óbito assinado. O prontuário do paciente é composto de diversos documentos, como os dados do usuário, as prescrições, as evoluções, os exames e os registros de sinais.

Quando houver alta ou óbito, todos os documentos e exames são colocados em um envelope em ordem de dia anexando na frente o aviso de movimentação do paciente que se chama Sumário de Hospitalização. Todas as manhãs passa um estagiário circulante para recolher esta documentação e levar até o faturamento, onde os dados necessários são extraídos e enviados ao departamento financeiro via on line.

No Posto são realizados atendimentos aos familiares com a finalidade de sanar as dúvidas desses quanto aos mais diferentes assuntos, como, por exemplo, o horário de informações dos médicos aos acompanhantes. Esse trabalho requer muita paciência para compreender aquilo que necessitam e ajudá-los na solução dos seus problemas.

O auxiliar administrativo é responsável pelo atendimento telefônico do posto de enfermagem. As ligações recebidas ocorrem pelos mais diversos motivos como, por exemplo, a chamada dos pacientes para a realização de exames. Outro motivo é a ligação para tentar localizar médicos que estão sendo chamados nos outros postos do hospital.

É tarefa, também, imprimir formulários para manter o repositório sempre completo com quantidade suficiente para as demandas semanais. São exemplos de formulários disponíveis no posto: boletim de frequência, planilha de reposição controlada, registro de sinais, memorando para a farmácia, receituário, receituário especial, blocos de memorando, requisição de exames, pedido de consultoria, ficha de evolução, nota de óbito, ficha de cuidados pré-operatórios, Solicitação de pulseiras para os pacientes e etiquetas com nome e leito do mesmo para central de leitos que fica situada no andar térreo sempre com antecedência. A maior parte desses documentos é obtida através do Sistema Administrativo GHC e outra parte são obtidas através dos pedidos de material solicitados para o setor almoxarifado pelo sistema Workflow. O pedido de material é tarefa que ocorre mensalmente e deve ser feita com muito cuidado pelo auxiliar administrativo o qual observará as necessidades de material de escritório do setor. O pedido é feito entre o primeiro e o quinto dia de cada mês, e a entrega do material solicitado dá-se a partir dessa data.

O agendamento de ambulâncias é realizado através do sistema Workflow, que é um dos sistemas utilizados pelo hospital. Os campos para a solicitação são de fácil preenchimento como data e hora para exames agendados, destino (outros hospitais ou clínicas) para exames que o hospital ainda não disponibiliza, nome do paciente e leito, que tipo de ambulância necessita, se simples ou com oxigênio e outros equipamentos, se deve ter enfermeiro para acompanhar. Outro motivo para agendar ambulância é a necessidade de deslocamento de algum paciente que esteja liberado para alta. Nesses casos, a ambulância do hospital é utilizada para levar os pacientes com dificuldade de locomoção a qualquer destino da cidade de Porto Alegre.

3.1 Importâncias da Organização no Processo Administrativo na Medicina Interna

Analisando toda complexidade do processo administrativo na Medicina Interna fica evidenciada a importância de se manter organizada as rotinas administrativas.

O trabalho na Medicina Interna é realizado em equipe, onde cada um tem papel fundamental. O fluxo na documentação é responsável por aperfeiçoar o trabalho, mas também pode causar transtornos como da organização dos prontuários dos pacientes. Estes prontuários são utilizados por funcionários do setor, por isso alguns não os mantêm organizadas, olham e acabam tirando os documentos do lugar gerando mais retrabalho para auxiliar administrativa.

A impressão de formulários é tarefa tranquila e rápida de ser executada.

O Posto 3. C2 recebe um volume grande de ligações de familiares que buscam informações sobre os pacientes internados, mas de maneira alguma podemos informar, somente o médico no horário de visita ou a enfermeira para conversarem sobre seu familiar.

É também de responsabilidade da auxiliar administrativa a solicitação de materiais de manutenção do setor para o almoxarifado. Porém, algumas vezes há falta de determinados materiais no estoque. Assim, a auxiliar administrativa precisa olhar no sistema informatizado diariamente a fim de controlar se o material já está disponível. Estes pequenos, porém significativos contratempos acabam impactando no fluxo de trabalho gerando transtornos maiores. Fato que demonstra a importância da organização dos processos administrativos. Ao realizar uma reflexão acerca destes problemas evidenciados na vivência de estágio, percebe-se que algumas soluções poderiam alterar este quadro como mantendo um estoque maior para os materiais de maior necessidade. (MALLMANN, Jussara Teresinha Ghidini. Relatório estágio feito no Posto da Medicina Interna. Porto Alegre, 2013).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término deste curso aprendemos o significado da palavra acolhimento e humanização podendo entender aqueles que ficam do outro lado do balcão de atendimento muitas vezes desesperados por uma consulta e ou por um exame. Estes usuários dos serviços de saúde sabendo da gravidade do problema de saúde e percebendo que vão demorar a serem atendidos, ficam revoltados e até nos agridem verbalmente. Pois é aí que entramos em ação com o que aprendemos em humanização e ética profissional. Trabalhar na área da saúde não é fácil, mas também não é impossível caso contrário não teríamos tantos profissionais atuando. Devemos ser simples e acolhedores na recepção dos usuários e principalmente saber escutar. Podemos entender melhor tanto o lado do paciente quanto de quem os atende. Aprendemos a sermos responsáveis pelas tarefas que executamos, pois qualquer erro pode prejudicar de várias formas a instituição, sem falar que para o paciente pode ser fatal.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. **Quem somos**. Disponível em: <<http://www.ghc.com.br/default.asp?idmenu=1>>. Acesso em: 22 nov. 2013.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 6 nov. 2013.

BRASIL. Decreto-lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: <http://www.Planalto.Gov.Br/ccivil_03/leis/l8080.Htm>. Acesso em: 06 nov. 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. Escola GHC. **Curso Técnico em Informação e Registros em Saúde**. 2011. Disponível em: <<http://escola.ghc.com.br/index.php/cursos/tecnicoregistros>>. Acesso em: 15 nov. 2013.

FERT, Marta Helena Buzati. Ministério da Saúde **Acolhimento com avaliação E classificação de risco Humaniza SUS**. 2012. Notas de aula.

KLEIN, Ana Inez (org.); BARROSO, Vera Lucia Maciel (ORG.). **Memórias do Hospital Cristo redentor: 50 anos**. Porto Alegre: EST, 2006.

FERREIRA, Fernanda Spiondorello. **Rotinas do trabalho burocrático no posto Medicina Interna 3º C2**. Porto Alegre, out. 2013. Entrevista.

MALLMANN, Jussara Teresinha Ghidini. **Relatório estágio feito no Posto da Medicina Interna**. Porto Alegre, 2013.

PERIN, Nádia Maria. **Organização da informação da memória do Hospital Nossa Senhora da Conceição**. 2005. 36 trabalho de conclusão de curso. (Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde)- Grupo Hospitalar Conceição/ Fundação Oswaldo Cruz, Porto Alegre, 2005.

RIZZOTTO, José Matias. **Passos dos documentos desde o ingresso no posto até o setor de faturamento**. Porto Alegre, out. 2013. Entrevista.

RODRIGUEZ NETO, E. A reforma sanitária e o Sistema Único de Saúde: suas origens, suas propostas, sua implantação, suas dificuldades e suas perspectivas. In: MINISTÉRIO DA SAÚDE. NESP. **Incentivo a participação popular e controle social no SUS: textos para Conselheiros de Saúde**. Brasília: MS, 1998. p. 7-17.