

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 – CÂMPUS PORTO ALEGRE

TECNICO EM REGISTROS EM INFORMAÇÕES EM SAÚDE

A IMPORTÂNCIA DO AUXILIAR ADMINISTRATIVO, PROFISSIONAL DE SUMA
IMPORTÂNCIA NO POSTO DE INFECTOLOGIA 4E

JESSICA ALVES MATHIAS

ORIENTADORA: CAREN BAVARESCO

PORTO ALEGRE

2017

JESSICA ALVES MATHIAS

**A IMPORTÂNCIA DO AUXILIAR ADMINISTRATIVO,
PROFISSIONAL DE SUMA IMPORTÂNCIA NO POSTO DE
INFECTOLOGIA 4E**

**Relatório apresentado como pré-
requisito de conclusão de Curso
Técnico em Registros em
Informações em Saúde da Escola
GHC.**

Orientadora: Caren Bavaresco

PORTO ALEGRE

2017

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer a Deus por realizar esta conquista, por todas as bênçãos que já recebi, irei receber, pois sei que nunca me abandonará.

Segundo, meus familiares por ter me apoiado nas minhas conquistas, independente das escolhas, por estarem sempre a meu lado dando força, tornando minha caminhada mais fácil.

Terceiro, minha professora Luciane Berto Benedetti, por ser uma pessoa mais do que especial na minha formação do curso, por ter me auxiliado em todas as horas que precisei, me dados suas orientações sou imensamente grata a essa Professora... Agradecer também por ter nos acompanhado de maneira exemplar na realização deste trabalho, dando o suporte que precisávamos.

Quarto lugar, às minhas colegas de curso, aos professores e funcionários da Escola GHC, à Instituição IFRS, e à minha orientadora Caren Bavaresco.

RESUMO

Este trabalho de Conclusão do Curso tem por objetivo descrever a rotina administrativa do Posto de Infectologia através dos relatos de Prática Simulada do curso técnico em Registros e Informações em Saúde, ocorrida no Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC). Foi através da vivência que pude constatar como ocorre o atendimento administrativo neste setor de infectologia no 4E.

A rotina do auxiliar administrativo é basicamente voltada para o funcionamento da assistência ao paciente, fornecendo serviço de recepção aos familiares e visitantes que necessitem de auxílio ou informações sobre o serviço em saúde.

Faço algumas observações sobre o serviço do auxiliar de saúde observei que seu trabalho tem um fluxo permanente seu cotidiano se resume apenas realizar atividades administrativas tais como entregar e coletar correspondências interna e externa digitar documentos em geral fazer consultas sobre os paciente, execução e emissão de relatórios diários, censo hospitalar diário e listagem de pacientes internados, o uso do sistema pela funcionaria se reduz apenas as consultas sobre o paciente, os registros não fazem parte das suas responsabilidades penso que no acesso ao GHC sistema de Internação e informações medicas, prontuários do paciente e onde esta concentrada toda a informações de internação poderia ser implantados relatórios juntos ao bloco cirúrgico das cirurgias realizadas por pacientes diariamente, a fim de promover a agilidade na cobrança dos procedimentos, com a participação dos secretários das unidades fazendo uma parceria com o serviço de faturamento.

SUMÁRIO

CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA E PESQUISA EM SAÚDE – ESCOLA GHC	1
A IMPORTÂNCIA DO AUXILIAR ADMINISTRATIVO, PROFISSIONAL DE SUMA IMPORTÂNCIA NO POSTO DE INFECTOLOGIA 4E	1
AGRADECIMENTOS	2
1 INTRODUÇÃO	5
2 APRESENTANDO O GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO (GHC)	6
3 SUS E SEUS PRINCÍPIOS	7
3.1 O Princípio do Universalidade	8
3.2 O Princípio da Integralidade	8
3.3 O Princípio da Equidade	8
4 POSTO DE INFECTOLOGIA E SUA INFRA-ESTRUTURA	9
6 ATRIBUIÇÕES DO AUXILIAR ADMINISTRATIVO	9
a) Rotina Fixa do Secretário do posto	10
6.2 Dificuldades Aliadas ao Serviço de Auxiliar Administrativo	11
7 VIVÊNCIA NO POSTO DE INFECTOLOGIA 4E	12
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório é um pré-requisito para a conclusão do Curso Técnico em Registros e Informações em Saúde, oferecido pelo Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde, (CTRIS) -Escola GHC e teve como base a vivência observacional realizada especificamente no posto da Infectologia no 4E.

Durante o período de vivência, foi possível observar a rotina de trabalho do auxiliar administrativo. Para desenvolver este relatório realizarei uma breve apresentação do Grupo Hospitalar Conceição (GHC), SUS e seus Princípios , á Infraestrutura do Posto de Infectologia , as atribuições do Auxiliar Administrativo e as dificuldades relacionadas ao serviços de auxiliar administrativos, é minha Prática Simulada Profissional no Posto da Infectologia 4E, HNSC.

2 APRESENTANDO O GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO (GHC)

O Grupo Hospitalar Conceição (GHC) é vinculado ao Ministério da Saúde sendo considerado como referência no atendimento ao SUS, Para entender um pouco mais sobre o GHC, pode-se dizer que ele é reconhecido nacionalmente e formado a maior rede pública de hospitais do sul do país, com atendimento, 100% SUS. Trabalha com o conceito de acolhimento do Sistema Manchester de Classificação de Risco, humanização e integralidade. (Brasil. Ministério da Saúde. SUS:a saúde do Brasil,Brasília , DF;Ministério da Saúde, 2011).

Referência no atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS), o Grupo Hospitalar Conceição (GHC) é formado pelos hospitais Conceição, Criança Conceição, Cristo Redentor e Fêmeina, além da UPA Moacyr Scliar, de 12 postos de saúde do Serviço de Saúde Comunitária, de três Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e do Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde - Escola GHC (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

Três hospitais funcionam na Zona Norte da Capital, e o Fêmeina é localizado no Bairro Independência. Os serviços da instituição são sempre a garantia de acesso ao atendimento universal e gratuito e, portanto, estão de portas abertas para que a população tenha o seu direito à saúde garantido.

Tem por missão: oferecer atenção integral à saúde, pela excelência no ensino e pesquisa, eficiência da gestão, comprometimento com a transparência, segurança organizacional e responsabilidade social (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

3 SUS E SEUS PRINCÍPIOS

Segundo o artigo 198 da Constituição Federal de 1988, a saúde é um direito de todos e um dever do Estado (Brasil . Ministério da Saúde, 2000).

O Sistema Único de Saúde (SUS) tem seus princípios estabelecidos na Lei Orgânica de Saúde 8080 de 1990, com base no artigo 198 da Constituição Federal de 1988. (Brasil .Ministério da Saúde 2000).

Primeiramente o SUS é um sistema, ou seja, é formado por várias instituições dos três níveis de governo, União, Estado e Município e pelo setor privado contratando e conveniado ,como se fosse um mesmo corpo.

A saúde no Brasil teve avanços históricos como a descentralização, a municipalização de ações e serviços, a melhoria e a ampliação da atenção à saúde, o fomento à vigilância em saúde e sanitária e o controle social com a atuação dos conselhos de saúde. .(Brasil.Ministério da Saúde .SUS ;a saúde do Brasil,DF;Ed. Ministério da Saúde, 2011).

É dever de todos nós popularizar o SUS como um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo, que busca garantir o acesso à saúde para promover a melhor qualidade de vida. O SUS é uma conquista da sociedade brasileira e foi criado com o firme propósito de promover a justiça social e superar as desigualdades na assistência à saúde da população, tornando obrigatório e gratuito o atendimento a todos os indivíduos. .(Brasil.Ministério da Saúde. SUS ;a saúde do Brasil,DF;Ed. Ministério da Saúde, 2011).

Abrange do simples atendimento ambulatorial aos transplantes de órgãos e é o único a garantir acesso integral, universal e igualitário . Tornar pública a trajetória do SUS fortalece sua construção coletiva e estimula a mobilização da sociedade para a superação dos desafios do setor Saúde e ampliação dos direitos sociais (BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição, 2017).

Isso deve ser garantido por políticas sociais e econômicas, reduzindo o risco de doença e promovendo acesso universal e igualitário às ações e serviços para promoção, proteção e recuperação da saúde. A saúde deve ser compreendida como qualidade de vida e não apenas como ausência de doenças. A gestão das ações e dos serviços deve ser participativa e municipalizada.(Brasil.Ministério da Saúde .SUS ;a saúde do Brasil,DF;Ed. Ministério da Saúde ,2011).

3.1 O Princípio do Universalidade

Segundo esse princípio a saúde é um direito de todos e é um dever do poder Público provisão de serviço e de ações que lhe garante a universalização. Todavia não quer dizer somente a garantia imediata de acessos as ações e serviços de saúde, a universalização diferente coloca o desafio de ofertas desses serviços e ações de saúde a todos que deles necessitam, enfatizando a ações preventivas e reduzindo o tratamento de agravos (BRASIL. Ministério da Saúde, 2000).

3.2 O Princípio da Integralidade

Esse princípio e um dos mais preciosos em termos de demonstrar que a atenção a saúde deve levar em consideração as necessidades específicas de pessoas ou grupos de pessoas, ainda que minoritários em relação ao total da população, cada qual de acordo com suas necessidades, Esse princípio abrange a atenção pertinente aos níveis de complexidade diferenciados, coloca-se em pratica como um desafio permanente e dinâmico (BRASIL. Ministério da Saúde, 2000).

3.3 O Princípio da Equidade

Este princípio busca reduzir as disparidades sociais e regionais existentes em nosso país. O princípio da equidade reafirma que as necessidades devem dar-se também por meio das ações em saúde do Brasil. (BRASIL. Ministério da Saúde, 2000).

4 POSTO DE INFECTOLOGIA E SUA INFRA-ESTRUTURA

Localizado no 4º andar do Hospital Nossa Senhora Conceição, o posto de Infectologia trata-se de uma unidade aberta com 07 quartos possui 26 leitos para atender os pacientes com doenças Infecto-contagiosas o perfil dos pacientes internados nesta unidade é a presença de uma doença infecciosa, porém não contagiosa sendo a maioria HIV positivo.

O paciente ao internar na Emergência é avaliado por um Infectologista, através do pedido de consultoria via sistema GHC, é se aceita o paciente é transferido á enfermaria assim que houver leitos disponíveis.

Há também a possibilidade de internações de pacientes fora da área, que podem ser de qualquer especialidades clínica ou médica.

A equipe é composta por :

Médicos Infectologistas sete contratados, Médicos residentes oito.

Sendo três R1, que ficam cada mês num setor do hospital fazendo rodízios; três R2 que são freqüentes no posto da Infectologia e dois R3 que ficam nos postos, mas seus atendimentos são mais ambulatoriais fazem freqüentes rodízios fora do hospital.

- a) Enfermeira por um turno (uma)
- b) Nutricionista (uma)
- c) Assistente Social (uma)
- d) Farmacêutica (uma)
- e) Fisioterapeuta (uma)

Técnicos de Enfermagem nove normalmente podendo ser no mínimo seis.

Uma técnica auxiliar administrativa (secretaria do posto).

A infraesrutura é composta por uma sala, onde ficam os residentes, uma sala de lanche, um expurgo, duas salas de matérias hospitalares, uma sala de lanche dos técnicos.

6 ATRIBUIÇÕES DO AUXILIAR ADMINISTRATIVO NO POSTO

O Auxiliar Administrativo na área da saúde, como de qualquer outro trabalhador administrativo é via de regra, limitado a uma única organização /institucional. Esses trabalhadores são demandados a resolver diferentes e complexos problemas, tendo que enfrentar códigos e linguagens próprias da área assistencial e da área administrativa,

Os auxiliares administrativos no âmbito hospitalar desempenham papel fundamenta, que implica acolher entender e auxilia nas necessidades dos pacientes e familiares de modo a procurar uma solução e um encaminhamento pois estão nas recepções, secretarias de serviço e posto de enfermagem (BIANCHESSI, TITTONI, 2009) .

Assim, sua atividade requerem capacidade e flexibilidade para sair do administrativo-burocrático e dispor-se permanentemente, a enfrentar o inusitado, o inesperado.

A carga horária do auxiliar administrativo da unidade é das 8h às 12 e das 13:30 às 16:30 de segunda à sexta-feira. Aos finais de semana funciona com escala de plantões, que atende as unidades de internação.

O trabalho do auxiliar administrativo é de suma importância no ambiente hospitalar, pois é responsável pela organização do prontuário do paciente, desde sua internação até sua última consulta, seja em alta hospitalar, transferência ou óbito do mesmo.

Para garantir eficácia ao desenvolver sua função, este profissional segue diariamente uma rotina pré- estabelecida no setor de Infectologia.

a) Rotina Fixa do Secretário do Posto

Entregar e coletar correspondência interna e externa

Digitar documentos em gera;

Organizar arquivos;

Recepcionar visitantes e usuários;

- Atendimento telefônico, informações aos familiares e pacientes;
- Ter o máximo cuidado no manuseio do prontuário dos pacientes;
- Responsável por levar o prontuário ao serviço de Faturamento;

- Organizar autorizações de exames;
- Solicitar ao Núcleo Interno de Regulação pulseiras e etiquetas para a Identificação dos pacientes internados;
- Imprimir a lista de pacientes hospitalizados, em 2 vias através do terminal sistema;
- Anexar uma delas no mural dos enfermeiros;
- Fixar a outra na planilha do secretário;
- Imprimir censo do dia anterior em 2 vias através do GHC Sistemas:
- Uma via será arquivada juntamente com a lista que saiu do mural dos enfermeiros;
- A outra via será enviada com o censo para o faturamento;
- Pegar prescrições solicitadas onde mandarem;
- Organizar as prescrições por ordem de leito;
- Encaixar as prescrições da gaveta nos excessos de prontuário do respectivo paciente Entregar o censo no faturamento.
- Solicitar conserto no Patrimônio e equipamentos da unidade.
- Prestar serviços de apoio administrativo, fazendo uso de todos os equipamentos e recursos disponíveis para a consecução dessas atividades;

Solicitação de consertos de materiais, como aparelhos de pressão, válvulas para administração de oxigênio e ar comprimido entre outros, são funções de auxiliar administrativo, importantes para a conduta de enfermagem, dispensada ao paciente internado. Também é da alçada do auxiliar administrativo solicitar junto à Central de Leitos, etiquetas e pulseiras para identificar os pacientes e assim manter a segurança do mesmo nos procedimentos e afins.

6.2 Dificuldades Aliadas ao Serviço de Auxiliar Administrativo

Os auxiliares administrativos, neste hospital desempenham um papel fundamental que implica acolher, entender e auxiliar nas necessidades dos pacientes e familiares, contudo entendem que estas atribuições, sua flexibilidade e empenho não são vistas, nem reconhecidas pela organização. Estas situações

demonstram os modos como se institucionalizam as relações de trabalho no hospital a saber, marcadas por relações de saber poder, hierarquizadas e disciplinares.

De um modo geral a atividade dos trabalhadores administrativos operacionais é entendida como puramente administrativa em suas palavras, é como se fizessem tarefas que envolvessem apenas papéis quando na prática estão em contato permanente com os pacientes.

auxiliar administrativo não é visto, de um modo geral, como integrante dos quadros da saúde vinculado inclusive em alguns municípios à secretaria de administração, subestimando assim sua decisiva contribuição para a garantia da qualidade dos serviços prestado à população. A configuração do sofrimento do trabalhador administrativo-operacional está relacionada à vivência da invisibilidade, gerada pelos embates nas relações com os profissionais na organização do trabalho no hospital, onde parece prevalecer seu lugar de desvalor (SOUZA, Anny Pereira; MAIER, Charlaine; MAÇANEIRO, 2013

7 VIVÊNCIA NO POSTO DE INFECTOLOGIA 4E

Durante a realização do estágio no posto da Infectologia no 4E, notei organização no que se refere à parte administrativa do posto garantindo a satisfação dos profissionais de saúde. Vivenciar a experiência profissional simulada numa unidade hospitalar de internação oportunizou conhecer as rotinas administrativas, de uma unidade de internação, acompanhar as tarefas do auxiliar administrativo, fazendo-me entender a importância do serviço administrativo e sua interligação na assistência ao paciente.

Diante da importância da padronização dos fluxos de trabalho, sugiro a inclusão da metodologia de Pop no plano de ensino do CTRIS abordados os seus conceitos, elaborados e aplicabilidade na área de registro de documentos em saúde, visando melhor aproveitamento do decorrer do curso e das experiências nas unidades hospitalares.

Minha vivência observacional, me mostrou como o auxiliar administrativo e de suma importância, sua rotina e diária considero que seu serviço é adequado para pessoas que tenham a necessidade de buscar informações, pude observar que sua conduta e ética no sigilo do diagnóstico do paciente, ao seu acolhimento na

orientações aos familiares, seu aprendizado no trabalho e de cooperar com as tarefas atribuídas a sim como um ou uma profissional competente com o serviço prestados.

Minhas vivencias hospitalares me possibilitou maior entendimento e me fiz ser mas critica com as atuações exercidas pela pratica e as observações que o curso me proporcionou e fazendo o elo entre o aprendizado teórico com a atuação no exercícius da pratica.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o período de vivência no Posto 4E (infectologia) que me foi proporcionado pelo CTRIS, pude contatar que o profissional da área administrativa possui atribuições importantes na rede de atenção à saúde, devendo passar por constante treinamento.

Considero que se este período da vivência na unidade de Internação, especialidade Infectologia, me oportunizou aplicar os conteúdos estudados no decorrer do semestre anteriores junto às atividades práticas que desenvolvi, conhecendo na íntegra o funcionamento a atuação do profissional administrativo no hospital Nossa Senhora da Conceição.

Em relação a manutenção, conservação das áreas do hospital observei certa deficiência interna nas dependências do prédio, bem como alguns móveis que compõem o posto encontram-se danificados quanto a higienização do setor achei insuficiente a separação do lixo orgânico/seco na sala de lanche não acontece.

Este tema foi muito discutido e orientado na palestra assistida pela turma do CTRIS 08 nas dependências do hospital Cristo Redentor.

Cabe aqui fazer um comentário quanto à atuação profissional da secretária do posto da Enfermagem 4E Infectologia, os pacientes e familiares são atendidos de forma cordial, concisa e imparcial.

Concluo minhas considerações finais com uma visão à respeito do período desta vivência penso que me possibilitou maior consistência, entendimento ao fazer a ligação, e o elo do aprendizado teórico com a atuação no exercício da prática

Meu objetivo foi alcançado aprendi através das minhas vivências hospitalares e pude perceber quanto este universo hospitalar é complexo.

REFERÊNCIAS

BIANCHESSI, Desiree Luzardo Cardoso; TITTONI, Jaqueline. Trabalho, saúde e subjetividade sob o olhar dos trabalhadores administrativos-operacionais de um hospital geral, público e universitário. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 4, p. 969-988, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. **SUS princípios e conquistas**. Brasília, DF: Ed. Ministério da Saúde, 2000. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus_principios.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2017.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **SUS: A Saúde do Brasil**, Brasília, DF; Ed. Ministério da Saúde, 2011.

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: 20 jun. 2017.

SOUZA, Anny Piera; MAIER, Charlaine; MAÇANEIRO, Marlete Beatriz. Diagnóstico da gestão do conhecimento nas atividades secretariais. **Revista Expectativa**, Toledo, v.12, n. 12, p. 77-100, 2013.