

ESTRUTURAÇÃO DO AMBULATÓRIO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

*Salomão Cutin **

Ao assumirmos a Chefia do Ambulatório do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, por convite honroso do Prof. Thirso dos Santos Monteiro, Vice Presidente para Assuntos Médicos do referido Hospital, procuramos nos inteirar do espírito de orientação e normas de funcionamento do Ambulatório, não deixando de levar em conta que o Hospital é uma empresa e como tal deve funcionar, que a sua criação e destino é de Hospital Escola para a Faculdade de Medicina da UFRGS, assim como ir ao encontro da orientação do governo para dar assistência global ao povo menos favorecido.

Para reformular a sistemática existente, contamos com a compreensão e apoio do Vice Presidente para Assuntos Médicos Prof. Thirso dos Santos Monteiro, do Presidente Eng. Milton Dias, do Vice Presidente Administrativo Econ. Victório Netto Balestrin e do Diretor da Divisão Médica Prof. Carlos Cuervo Arango.

Fizemos um levantamento de Receita e Despesa, Áreas de Serviço, Demanda de Consultas nas diferentes áreas das especialidades, Espera de Consulta com a sua respectiva marcação, espaço e tempo ocioso e área para o Ensino.

Ordenando os diferentes quesitos e as necessidades mais prementes do Ambulatório, entramos em contato com os Profs. Alaor Teixeira e Adão Gonzaga do Valle Mattos, dos Departamentos de Cirurgia e de Medicina Interna da Faculdade de Medicina da UFRGS, respectiva-

mente, que nos forneceram subsídios quanto ao pessoal médico e outros informes.

A organização do Serviço de Enfermagem foi confiada à Enf. Léa Muxfeldt — Chefe do Serviço de Enfermagem do Ambulatório.

Procuramos dinamizar os diferentes setores, sem prejudicar a qualidade do serviço e, ao mesmo tempo, levando o Ambulatório a desempenhar a sua verdadeira função para a qual foi criado — assistência, ensino e internação hospitalar —, dando-se condições de trabalho a um número maior de profissionais para desempenharem suas funções em ambiente condigno, com maior número de consultas e sem onerar a empresa com a despesa.

O atendimento do Ambulatório foi dividido em dois tipos de serviços: o SAI — SERVIÇO DE ATENDIMENTO IMEDIATO e SAE — SERVIÇO DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO, para desempenharem as funções conforme a sua própria terminologia.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO IMEDIATO — SAI

1. Consultas

1.1 — As consultas são marcadas no Setor de Marcação de Consultas, em guichê à parte, com horário de funcionamento das 07:00 às 18:00 horas;

* Prof. Assistente de Clínica Urológica do Dep. de Cirurgia da Faculdade de Medicina da UFRGS.
Chefe de Clínica da 31ª Enfermaria. Serviços de Urologia da S. Casa de Misericórdia de P. Alegre.
Chefe do Ambulatório do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

1.2 — O valor da consulta neste Serviço é gratuito para pacientes pertencentes aos convênios e INPS — se houver necessidade de exames subsidiários as despesas serão cobertas por estas instituições, o que, de modo indireto, compensa a gratuidade da consulta;

1.3 — As consultas são feitas através de tickets numerados;

1.4 — O número de consultas é de 12, com possibilidades de mais 3 em caráter de consulta extra, por sala e por turno;

1.5 — A cada consulta é destinado um tempo de 15 minutos, o que dá por turno 180 minutos de atendimento por profissional;

1.6 — As consultas são distribuídas por turno, subdividindo-os, para evitar acúmulo de pacientes e acompanhantes na Sala de Espera;

2. Turnos

2.1 — Os turnos são em número de três, iniciando-se os trabalhos pontualmente — às 08:00, 12:00 e 16:00 horas, para evitar esperas;

2.2 — O tempo de atendimento é em torno de 180 minutos (3 horas), o que permite defasagem entre cada turno, com a finalidade de permitir a limpeza dos consultórios e, se houver necessidade, aumentar o número de consultas;

3. Atendimento

3.1 — O atendimento é realizado por Médicos Assistentes e Residentes, havendo um coordenador por turno;

3.2 — Todos os pacientes de primeira consulta devem procurar inicialmente o SAI, com exceção dos que necessitarem as especialidades de Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Obstetrícia. Os pacientes desta especialidade são encaminhados diretamente ao Setor 2 — MARCAÇÃO DE CONSULTAS DO SAE. Os que preferem ir diretamente às especialidades podem fazê-lo desde que sigam as normas do Setor 2;

3.3 — Os pacientes são registrados em fichas simples, o que permite seja feita uma síntese da história do paciente e um atendimento maior de consultas;

3.4 — Os médicos desta área — SAI — fazem:

3.4.1 — atendimento e terapêutica,

3.4.2 — requisição para os seguintes exames (somente quando necessário): Abreugrafia, Qualitativo de Urina, Hemograma, Hemossedimentação, Dosagem de Uréia, Dosagem de Glicose, Sorodiagnóstico de Lues, Parasitológico de Fezes, e mais um exame extra, de acordo com a patologia do paciente;

3.4.3 — hospitalização;

3.4.4 — encaminhamento às especialidades — SAE;

3.4.5 — alta.

4. Enfermagem

4.1 — Há um local junto aos consultórios do SAI onde estão instaladas as auxiliares de enfermagem que preparam os pacientes para a consulta, verificando: Peso, Altura, Tensão Arterial, Pulso e Temperatura;

4.2 — Inicialmente, temos 5 (cinco) consultórios onde é realizado este atendimento e cada um deles recebe em média 4 (quatro) pacientes por hora, dando em média 20 (vinte) pacientes por hora. Há a necessidade de auxiliares de enfermagem, com uma jornada de trabalho de 06:30 horas.

5. Serviço Para-Médico

5.1 — Inicialmente, temos três funcionárias capazes e instruídas previamente em todos os detalhes do funcionamento do SAI, que ficam no guichê do Setor 1 — MARCAÇÃO DE CONSULTAS — dando cobertura no horário das 07:00 às 18:00 horas;

5.2 — Na zona dos consultórios temos duas recepcionistas para atenderem os três turnos. São, igualmente, capazes e instruídas sobre os mínimos detalhes do funcionamento, a fim de poderem atender prontamente as partes, no horário das 07:30 às 20 horas.

6. *Area de Atendimento*

6.1 — Os consultórios estão localizados na mesma zona, o que permite melhor atendimento com menos funcionários;

6.2 — O Serviço de Enfermagem está localizado junto aos consultórios, para evitar que haja demora no atendimento ao paciente.

7. *Circulação de Pacientes*

7.1 — O paciente, ao entrar no Ambulatório, dirige-se ao balcão de INFORMAÇÕES, para ser encaminhado ao Setor 1 — Marcação de Consultas — ou ao Setor 2, diretamente, se assim preferir. Os funcionários da INFORMAÇÃO são bem instruídos e capacitados para desempenharem as suas funções;

7.2 — No Guichê do Setor 1 o paciente recebe um ticket que permite a sua entrada em área do Ambulatório propriamente dita, o que se faz através de um perfeito sistema de orientação. Para tanto, a Divisão de Serviços Gerais presta sua colaboração, a fim de evitar que o paciente fique circulando no Ambulatório além do tempo necessário.

8. *Policimento*

8.1 — Há o serviço de policiamento para o SAI e SAE;

8.2 — Permanecem na área de INFORMAÇÃO e dos SETORES 1 e 2 — de Marcação de Consultas — um policial e um outro circulando pelo Ambulatório;

8.3 — Os policiais que prestam serviço no Ambulatório recebem instruções suficientes para estarem em condições de fornecer informações exatas quando solicitadas.

9. *Vestimenta*

9.1 — A vestimenta é para o pessoal do Hospital e do Ambulatório — SAI e SAE.

9.2 — O pessoal médico — em servi-

ço — usa uniforme branco tipo avental ou jaleco, calças, meias e sapatos brancos;

9.3 — O pessoal de enfermagem usa uniforme todo branco;

9.4 — O pessoal auxiliar de enfermagem usa uniforme bege;

9.5 — O pessoal atendente usa uniforme rosa;

9.6 — O pessoal de marcação de consultas e recepção usa uniforme vermelho;

9.7 — O pessoal de comunicação (mensageiros) usa uniforme verde;

9.8 — O pessoal do policiamento usa uniforme marron.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO — SAE

1. *Consultas*

1.1 — As consultas são marcadas por turno, sala e especialidade, sem constar o nome do médico.

Sendo uma das finalidades o ensino médico, os pacientes podem, vez por outra, ser atendidos por médico diferente;

1.2 — As consultas são marcadas no Setor 2, de Marcação de Consulta, que está localizado à entrada do Ambulatório, com horário de funcionamento das 07:00 às 18:00 horas;

1.3 — O preço da consulta neste Serviço é dividido em cinco categorias, baseado nas condições sócio-econômicas de cada paciente:

A1	— 40,00
A	— 30,00
B	— 20,00
C	— 15,00
D	— 5,00

1.3.1 — O pagamento das consultas é feito na hora da reserva ou marcação da consulta, pagamento antecipado tanto para a primeira como para as demais. Evita-se, desta maneira, a fuga de consultas e incute-se maior responsabilidade ao paciente na marcação da consulta, como igualmente evita-se tempo ocioso por parte do médico.

1.4 — A consulta é feita através dos tickets que procedem do SAI, ou diretamente por aqueles que desejam ir às Especialidades sem passarem previamente pelo SAI;

1.5 — O número de consultas é de acordo com a especialidade, devido à peculiaridade de cada uma, bem como o tempo das primeiras consultas e das reconsultas; o número das primeiras consultas pode aumentar desde que se recupere o tempo igual nas vagas das reconsultas. O tempo de atendimento é de 180 minutos, podendo aumentar desde que haja necessidade de uma consulta extra; o número de consultas é menor para os Professores, quando estão acompanhados de Residentes, Estagiários e Optativos;

1.6 — As consultas são distribuídas por turnos, marcando-se a consulta para o paciente com 15 (quinze) minutos de antecedência da hora prevista, a fim de se evitar o atraso no início das consultas.

2. Turnos

2.1 — Os turnos são em número de 3 (três), iniciando-se os trabalhos pontualmente às 08:00, 12:00 e 16:00 horas.

3. Atendimento

3.1 — O atendimento é realizado pelas seguintes especialidades:

3.1.1 — Medicina Interna

- 3.1.1.1 — Cardiologia
- 3.1.1.2 — Dermatologia
- 3.1.1.3 — Endocrinologia
- 3.1.1.4 — Gastroenterologia
- 3.1.1.5 — Hematologia
- 3.1.1.6 — Nefrologia
- 3.1.1.7 — Neurologia
- 3.1.1.8 — Pneumologia
- 3.1.1.9 — Reumatologia

3.1.2 — Cirurgia

- 3.1.2.1 — Cirurgia Geral
- 3.1.2.2 — Neuro Cirurgia
- 3.1.2.3 — Ortopedia e Traumatologia
- 3.1.2.4 — Pediátrica
- 3.1.2.5 — Plástica
- 3.1.2.6 — Proctológica
- 3.1.2.7 — Torácica
- 3.1.2.8 — Urológica
- 3.1.2.9 — Vascular

3.1.3 — Ginecologia e Obstetrícia

3.1.4 — Oftalmologia

3.1.5 — Otorrinolaringologia

3.1.6 — Psiquiatria

3.2 — Os pacientes são registrados de acordo com as normas atuais já existentes, incluindo-se no Prontuário a ficha do SAI, se houver. O preenchimento do prontuário tem orientação uniforme de acordo com a peculiaridade de cada especialidade, sendo o modelo dado pelo Coordenador de Área. Com esta orientação permite-se um atendimento mais minucioso, mais especializado, uma circulação mais rápida pelas especialidades e, ao mesmo tempo o Prontuário tem um valor científico mais acentuado;

3.3 — O atendimento é realizado por Professores da Faculdade de Medicina de Porto Alegre, Médicos contratados, Residentes e Estagiários;

3.4 — O número de turnos para as diferentes especialidades é proporcional à demanda de consultas;

3.5 — Os médicos deste Serviço — SAE — fazem:

3.5.1 — Atendimento e terapêutica;

3.5.2 — Requisição para exames subsidiários de acordo com a peculiaridade de cada especialidade;

3.5.3 — Hospitalização;

3.5.4 — Encaminhamento a outra especialidade;

3.5.5 — Alta.

3.6 — Cada área de especialidade tem um Coordenador de Área, que se reúne com os colegas de especialidade, para orientação e organização do serviço.

4. Enfermagem

4.1 — O esquema de atendimento do Serviço de Enfermagem é realizado pela Chefia de Enfermagem do Ambulatório, com uma carga horária de 06:30 horas, o que permite dar uma cobertura para os três turnos.

5. *Serviço Para-Médico*

5.1 — O Setor 2 — MARCAÇÃO DE CONSULTAS — funciona das 07:00 às 18:00 horas. Há necessidade de um número de funcionários instruídos e suficientemente preparados para poderem desempenhar essas funções, o que é realizado pelo Gerente do Ambulatório;

5.2 — Junto aos consultórios as Recepcionistas de Área tem um horário das 07:30 às 20:00 horas. Estas funcionárias também têm um preparo prévio, administrado pelo Gerente do Ambulatório.

6. *Área de Atendimento*

6.1 — Os consultórios do SAE estão localizados juntos, de acordo com as especialidades, permitindo um melhor entrosamento;

6.2 — O Serviço de Enfermagem tem salas próprias, para poder desempenhar suas funções como colaborador nos diferentes serviços médicos.

7. *Circulação de Pacientes*

7.1 — O paciente, após ser encaminhado ao Setor 2 — MARCAÇÃO DE

CONSULTAS, seguindo as normas do referido Setor — classificação das categorias e ter comparecido à Caixa, dirige-se às especialidades.

Para haver um bom funcionamento e entrosamento perfeito entre os diversos setores, encontram-se numa mesma sala o Chefe do Ambulatório, a Chefia de Enfermagem do Ambulatório e o Gerente do Ambulatório, com uma secretária, permitindo que haja soluções rápidas, sem o formalismo da correspondência e permitindo uma assistência direta ao grupo de trabalho do Ambulatório.

Na organização do Ambulatório, em suas variadas áreas de serviço, deixamos Salas para Reuniões ou Aulas, com capacidade para 60 pessoas por sala, instaladas confortavelmente, o que também evita a circulação desnecessária de alunos pela área do Hospital propriamente dita, bem como o desgaste dos elevadores pelo excesso de uso, e danos ao Serviço de Limpeza.

Na oportunidade queremos deixar aqui consignado um agradecimento especial à Sra. Célia Silveira, cujo zelo e dedicação funcional têm se constituído em valioso auxílio para o nosso trabalho.