UNICURSOS – O MERCADO DE TRABALHO AO SEU ALCANCE

ATENDENTE DE CLÍNICAS, HOSPITAIS E LABORATÓRIO

Unicursos
O mercado de trabalho ao seu alcance

Site oficial: WWW.UNICURSOSFORTALEZA.COM.BR
Facebook Página: UNICURSOS FORTALEZA
Facebook Grupo: UNICURSOS FORTALEZA EMPREGOS E ESTÁGIOS
Instagran: @UNICURSOS.FORTALEZA

INTRODUÇÃO

Se você escolheu este curso, esteja preparado para desafios, afinal, trabalhar com a saúde e com serres humanos, requer muito mais que profissionalismo, é necessário ter humanidade, sentimento e empatia. Diversos são os estabelecimentos de saúde onde necessitam de atendentes para auxiliar as atividades desenvolvidas. É necessário que o profissional conheça as técnicas de atendimento, bem como os conhecimentos e conceitos da área da saúde.

Este curso permitirá ao aluno desenvolver habilidades e conhecimentos para o bom exercício da profissão de atendente em estabelecimentos de saúde.

E o que faz esse profissional:

Conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e ética

Organizado

1.disposto de forma ordenada, regular.
2.que possui órgãos cujo funcionamento determina a vida.
3.planejado para uma melhor realização de (algo).
"viagem o com antecedência"

A proatividade é o comportamento de antecipação e de responsabilização pelas próprias escolhas e ações frente às situações impostas pelo meio.

Pró ativo

Boa comunicação

A comunicação é um processo que envolve a troca de informações entre dois ou mais interlocutores por meio de signos e regras semióticas mutuamente entendíveis. Trata-se de um processo social primário, que permite criar e interpretar mensagens que provocam uma resposta

Responsabilidade é o dever de arcar com as consequências do próprio comportamento ou do comportamento de outras pessoas. É uma obrigação jurídica concluída a partir do desrespeito de algum direito, no decurso de uma ação contrária ao ordenamento jurídico.

Responsabilidade

Saber lidar com pessoas

Praticar a empatia e saber se comportar em diversas situações de pressão, estresse, sentimento.

Capacidade de primeiro ouvir, captar a mensagem, elaborar uma resposta e assim prestar um serviço de excelência. Com muita atenção, ouvir antes de dar a resposta.

Saber ouvir

Pontualidade

A pontualidade é a característica de poder concluir uma tarefa exigida ou cumprir uma obrigação antes ou em um horário previamente designado. "Pontual" é frequentemente usado como sinônimo de "pontual". Também é aceitável que pontual também possa estar relacionado a falar de gramática, significa "ser preciso"

A Tecnologia da Informação (**TI**) pode ser definida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam permitir a produção, armazenamento, transmissão, acesso, segurança e o uso das informações.

Conhecimentos em T.I.

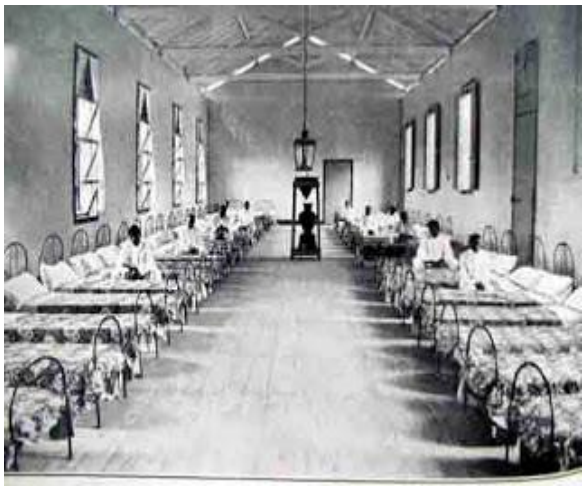
UMA BREVE HISTÓRIA DOS HOSPITAIS

A palavra hospital é de raiz latina (*Hospitalis*) e de origem relativamente recente. Vem de *hospes* – hóspedes, porque antigamente nessas casas de assistência eram recebidos peregrinos, pobres e enfermos.

O termo hospital tem hoje a mesma acepção de *nosocomium*, de fonte grega, cuja significação é – tratar os doentes – como *nosodochium* quer dizer –

receber os doentes. Outros vocábulos constituíram-se para corresponder aos vários aspectos da obra de assistência: *ptochodochium*, *ptochotrophium*, asilo para os pobres; *poedotrophium*, asilo para as crianças; *orphanotrophium*, orfanato; *gynetrophium*, hospital para mulheres; *zenodochium*, *xenotrophium*, refúgio para viajantes e estrangeiros; *gerontokomium*, asilo para velhos; arginaria, para os incuráveis.

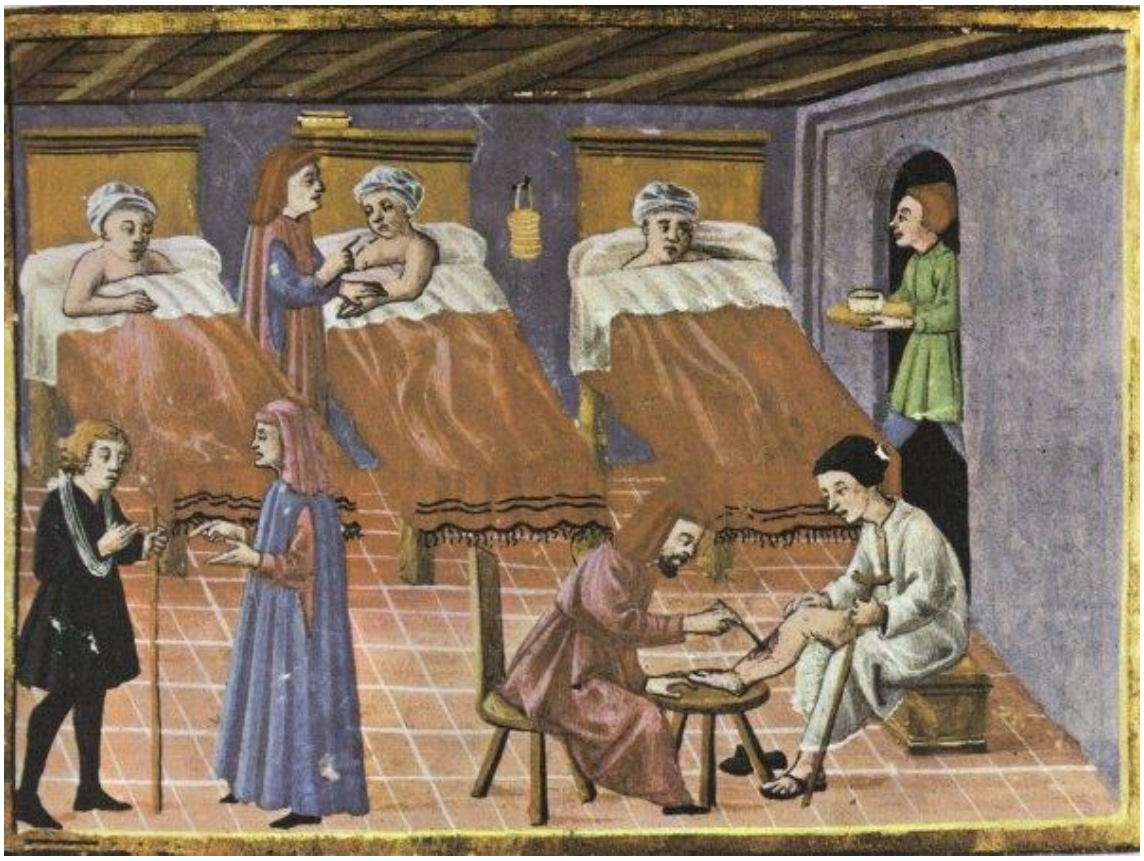
Hospitium era chamado o lugar em que se recebiam hóspedes. Deste vocábulo derivou-se o termo hospício. A palavra hospício foi consagrada especialmente para indicar os estabelecimentos ocupados permanentemente por enfermos pobres, incuráveis e insanos. Sob o nome de hospital ficaram designadas as casas reservadas para tratamento temporário dos enfermos. Hotel é o termo empregado com a acepção bem conhecida e universal.



No concílio de Orleans, ocorrido em 549, o Hotel Dieu de Lyon, criado em 542, por Childebert, foi designado sob o nome de *xenodochium*. Era destinado a receber pobres, órfãos e peregrinos. Vários “hospitais” para escolares e peregrinos foram criados em Paris – o hospital dos escolares de São Nicolau do Louvre, em 1187; o hospital do Santo Sepulcro, em 1326, para receber peregrinos de Jerusalém; o hospital de Santa Catarina, para abrigar apenas por três dias os desocupados.

O termo hospital era, pois, impreciso, nesta época, em relação ao conceito atual. O hospital tem sua origem em época muito anterior à era cristã, não obstante a opinião de autores que se têm esforçado para demonstrar o contrário. Não há dúvida, porém, que o cristianismo impulsionou e desvendou novos horizontes aos serviços de assistência, sob as mais variadas formas.

Comandados por sacerdotes e religiosos, os monastérios passaram a servir de refúgio para viajantes e doentes pobres. Esses lugares possuíam um *infirmitorium*, onde os pacientes eram tratados, uma farmácia e um jardim com plantas medicinais.



No Brasil, o primeiro foi o Hospital da Santa Casa de Misericórdia de Olinda, inaugurado em 1540 junto com a Igreja de Nossa Senhora da Luz. Ele funcionou até 1630, quando o conjunto foi saqueado por holandeses e depois incendiado.

Em 1543 a Santa Casa de Santos, do Estado de São Paulo foi inaugurado. A construção teve início em 1542, por iniciativa do português Braz Cubas, líder do povoado do porto de São Vicente, posteriormente Vila de Santos. Ele teve o auxílio dos próprios moradores da região.
A Santa Casa de Santos possui quase cinco séculos, participando de todos os ciclos da história do Brasil.

O hospital prestou atendimento aos colonos, nativos e escravos, passando pelos nobres do Império Português e do Brasil Imperial, tradicionais monarquistas e republicanos, até patrões, operários, empregados e desempregados.

O local também serviu para a prática da Medicina durante quase três séculos, antes da fundação da primeira faculdade de Medicina do país. Ainda hoje, a Santa Casa permanece como hospital ensino.

Ao longo da história, observamos o desenvolvimento dos povos e das comunidades, que objetivavam a melhoria da qualidade de vida de sua população, pelo conhecimento documentado, a presença dos hospitais, os aspectos sanitários e o aparecimento de práticas exercidas pelos profissionais.

À medida que as doenças e calamidades afetaram a humanidade, às vezes oriundas da própria degradação humana, vimos o quanto profissionais

e leigos buscavam práticas ou técnicas que minimizassem os sofrimentos de seus doentes e a cura de seus males.

VOCÊ SABIA?

NOSOCOMEFOBIA

***Nosocomefobia* é o medo de hospitais** extremo. É uma fobia bastante comum; muitas pessoas (incluindo o presidente dos EUA, Richard Nixon) são conhecidas por sofrer com isso.

Até certo ponto, **todos temos medo de hospitais**, especialmente as salas de emergência. Não só hospitais significam doença, dor, sangue, ou morte; eles até mesmo geralmente resultam em enormes gastos. Visitar um hospital significa ter que lidar com a doença: a sua, ou de outra pessoa.

PARA SABER MAIS

Leprosário ou leprosaria, ou ainda lazareto (do italiano, lazzaretto) era o nome atribuído a estabelecimentos para os quais as pessoas contaminadas com hanseníase (lepra) eram enviadas, a fim de isolá-las do resto da população, com o intuito de conter a contaminação pela doença.

PARA SABER MAIS

HIRUDOTERAPIA

É uma terapêutica que utiliza sanguessugas medicinais (“*Hirudina officinalis”e “Hirudina medicinalis”).* As substâncias biologicamente ativas que compõem a secreção das glândulas salivares das sanguessugas servem para desinfetar o sangue e a saliva das sanguessugas. Mas essas substâncias também são indispensáveis para os tratamentos pois melhoram algumas propriedades do sangue, afetam o fluxo sanguíneo e as paredes vasculares.

Têm impacto no sistema imunitário e microflora patógena, e, consequentemente, tem efeito anti-inflamatório, bacterioestático e imunoestimulador. O grupo de enzimas, que atuam no nível da parede dos vasos sanguíneos, possui efeito anti-aterosclerótico e como anti-isquémico. E ainda o grupo de enzimas, que influenciam a circulação do sangue e linfa, são úteis para um paciente pelo seu efeito hipotensivo e acelerador de fluxo linfático.

Nos nossos animais de estimação são usadas para tratar otohematomas, dor aguda de origem ortopédica, Lesões necróticas/isquémicas.

DE OLHO NA HISTÓRIA

As pilhas de lenhas e gravetos já estavam acesas e a multidão inquieta, aguardava o início do ritual que conhecia tão bem. Afinal, execuções eram espetáculos imperdíveis, que atraiam a atenção de pessoas vindas de vários cantos. Em meio ao ruído abafado dos comentários sobre os horrores que havia cometido, surgiu enfim a condenada.

Muitas mulheres parteiras eram consideradas bruxas quando por algum problema a criança nascia com “defeito”, anomalia, ou quando a mãe ou a criança morriam durante o parto, o destino dessas parteiras era só um: a Fogueira.

OS AVANÇOS DA MEDICINA

Mesmo com o avanço científico e tecnológico, o processo de mudança sempre estará frente a novos desafios.

O hospital, em toda a sua história, buscou adaptar-se às mudanças, principalmente nas questões que envolvem a diversidade de funções, a complexidade e, principalmente, o desenvolvimento profissional de seus colaboradores.

Após o declínio do sistema hospitalar cristão, mudanças progressivas foram ocorrendo, fazendo com que o hospital geral, estabelecido sob a direção das municipalidades, se desenvolvesse ao longo da Idade Moderna, com uma organização diferenciada daquela que a caridade cristã lhe imprimiu durante o período anterior.

Entretanto, não foi a simples secularização dos estabelecimentos que influiu em suas modificações. Em seu início, os hospitais conservaram vários aspectos da forma precedente.

Três fatores contribuíram para que surgisse um dos principais traços descritivos dos hospitais, tal como hoje os conhecemos, ou seja, a introdução, em seu âmbito, da medicina profissional leiga:

1 º REFORMA LEGISLATIVA

- Kaiser Sigismund, em 1439, incorporando a atenção médica aos deveres de assistência social e estipulando "bases mais consistentes para a oferta de serviços médicos nas cidades alemãs, determinando a contratação de médicos municipais para atender aos pobres gratuitamente".

2º ATENÇÃO MÉDICA

- No século XVI, a percepção de que a atenção médica possibilitaria a diminuição do "tempo médio de permanência dos doentes no hospital", o que poderia implicar "na redução de custos para o operário" (Antunes, 1989:152).

3º CENTROS DE ESTUDOS

- Uma nova postura, estabelecida no início do século XVII, na cidade holandesa de Leyden, segundo a qual os hospitais deveriam servir como centros para o estudo e ensino da medicina e não apenas locais de abrigo e segregação do doente, para impedi-lo de disseminar seus males pela sociedade.

HORA DE PRATICAR

RESUMINDO...

FATORES	
Reforma Legislativa	
Atenção Médica	
Centro para Estudos	

A descentralização dentro dos hospitais correspondem as mudanças no quadro de funcionários nos dias atuais, ou seja, nos períodos mais antigos não existiam profissionais para cada área, mas sim uma pessoa que fazia quase tudo. Na Idade Contemporânea cresce a descentralização, aumenta a complexidade das estruturas organizacionais e a diversidade de funções ocorrendo a segregação de atividades complementares e a coexistência de dentro das instituições hospitalares.

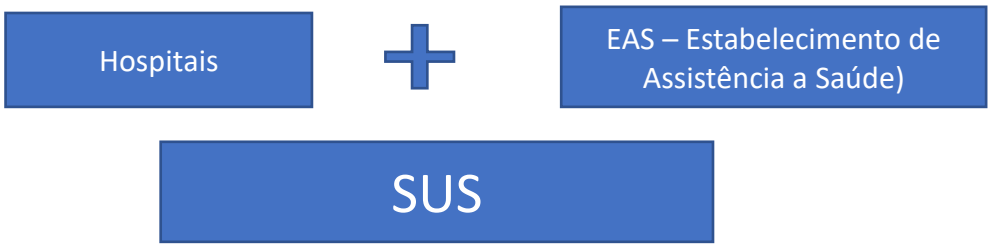
Nos séculos seguintes, a pesquisa científica, direcionada para a área farmacêutica e o controle das infecções, figura como meta de ser atingida para a obtenção de qualidade no atendimento hospitalar.

A Organização Mundial da Saúde (OMS), no Informe Técnico número 122, de 1957 define:

"O hospital é parte integrante de um sistema coordenado de saúde, cuja função é dispensar à comunidade completa assistência à saúde, tanto curativa quanto preventiva, incluindo serviços extensivos à família, em seu domicílio e ainda um centro de formação para os que trabalham no campo da saúde e para as pesquisas biossociais".

O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo desde o simples atendimento para avaliação da pressão arterial, por meio da Atenção Primária, até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país. Com a sua criação, o SUS proporcionou o acesso universal ao sistema público de saúde, sem discriminação. A atenção integral à saúde, e não somente aos cuidados assistenciais, passou a ser um direito de todos os brasileiros, desde a gestação e por toda a vida, com foco na saúde com qualidade de vida, visando a prevenção e a promoção da saúde.



Os hospitais destacam-se por sua complexidade funcional, elevada resolubilidade e custos de implantação e operação. O termo resolubilidade, em geral desconhecido dos arquitetos não familiarizados com a área da saúde, refere-se à capacidade de um EAS receber, diagnosticar e dar seguimento ao tratamento dos pacientes que o procuram.

Quanto maior a resolubilidade de uma unidade, mais complexos deverão ser o seu apoio ao diagnóstico e os setores de tratamento e internação.

A Constituição de 1988 confere a todo cidadão o direito à saúde pública gratuita. Em 1990, foi publicada a Lei Orgânica da Saúde – Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, que regulamenta a Constituição e cria o Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecendo as competências dos três níveis de governo.

GOVERNO FEDERAL	GOVERNO ESTADUAL	GOVERNO MUNICIPAL
Formular as políticas e normas, controlar e avaliar sua implantação e apoiar as demais esferas de poder.	Promover a descentralização dos serviços e ações de saúde para os municípios; controlar e avaliar a rede integrada do SUS e, suplementando o Governo Federal, formular normas e padrões de funcionamento.	Ao Governo Municipal cabe planejar, programar e organizar a rede regionalizada e hierarquizada de saúde do SUS, gerenciando, executando e avaliando as ações de saúde prestadas pela rede pública.

FUNÇÕES DESENVOLVIDAS NOS HOSPITAIS

FUNÇÃO DE PREVENÇÃO

Todo o trabalho, atendimento, exames realizados antes de contrair uma doença, ou seja, a função é prevenir a população contra doenças mais graves.

- Vigilância materno-infantil
- Vigilância no crescimento normal da criança e adolescente
- Controle das doenças transmissíveis
- Prevenção da invalidez mental e física

FUNÇÃO CURATIVA

Ocorre quando os pacientes já contraíram a doença, ou se envolveram em acidente, o objetivo é a cura, e não mais a prevenção, pois o problema já ocorreu. A função a qual o Brasil faz como função principal. Tratamento de qualquer natureza.

FUNÇÃO DE REABILITAÇÃO

O hospital faz através do diagnóstico precoce utilizando os cuidados clínicos, cirúrgicos e especiais por meios dos quais o paciente adquire condições de retornar ao seu meio e suas atividades.

FUNÇÃO DE ENSINO, EDUCAÇÃO E PESQUISA

Para ter o conhecimento do corpo humano, das doenças e técnicas é necessário estudo, e neste caso, os hospitais também funcionam como centro de estudos. Formação de pós-graduação e especialistas, aspectos físicos, psicológicos e sociais da saúde e doença, atividades hospitalares, técnicas e administrativas.

CLASSIFICAÇÃO DOS HOSPITAIS

Hospital beneficente – hospital privado, instituído e mantido por contribuições e doações particulares, destinado a prestação de serviços a seus associados, cujos atos de constituição especificam sua clientela. Não remunera os membros de sua diretoria, aplica integralmente os seus recursos na manutenção e desenvolvimento dos seus objetivos sociais, e seus bens, no caso de sua extinção, revertem em proveito de outras instituições do mesmo gênero ou do poder público.

Hospital com especialidades – hospital geral destinado a prestar assistência sanitária a doentes em especialidades, além das quatro básicas.

Hospital de base – hospital de maior complexidade dentro de uma área definida.

Hospital de corpo clínico aberto – hospital que, apesar de possuir corpo clínico próprio, permite que qualquer outro médico utilize suas instalações para prestar assistência a seus doentes.

Hospital de corpo clínico fechado – hospital que, dispondo de corpo clínico próprio, não permite que qualquer outro médico utilize suas instalações para prestar assistência a seus doentes.

Hospital de ensino – hospital que, além de prestar assistência sanitária à população, desenvolve atividades de capacitação de recursos humanos.

Hospital de grande porte – hospital com capacidade instalada de 151 a 500 leitos.

Hospital de médio porte – hospital com capacidade instalada de 51 a 150 leitos.

Hospital de pequeno porte – hospital com capacidade instalada de até 50 leitos.

Hospital de porte especial – hospital com capacidade instalada acima de 500 leitos. Hospital-dia – modalidade de assistência na qual o doente utiliza, com regularidade, os serviços e o leito hospitalar apenas durante o período diurno.

Hospital especializado – hospital destinado a prestar assistência sanitária a doentes, em uma especialidade.

Hospital filantrópico – hospital privado, que reserva para a população carente serviços gratuitos, respeitando a legislação em vigor. Não remunera os membros de sua diretoria nem de seus órgãos consultivos, e os resultados financeiros revertem exclusivamente à manutenção da instituição.

Hospital geral – hospital destinado a prestar assistência sanitária a doentes, nas quatros especialidades básicas.

Hospital local – hospital que presta assistência sanitária à população de uma área geográfica determinada, dentro de uma região de saúde.

Hospital-noite – modalidade de assistência na qual o doente utiliza, com regularidade, os serviços e o leito hospitalar, apenas durante o período noturno.

Hospital privado ou particular – hospital que integra o patrimônio de uma pessoa natural ou jurídica de direito privado, não instituída pelo poder público.

Hospital público – hospital que integra o patrimônio da União, estados, Distrito Federal e municípios (pessoas jurídicas de direito público interno), autarquias, fundações instituídas pelo poder público, empresas públicas e sociedades de economia mista (pessoas jurídicas de direito privado).

Hospital regional – hospital que presta assistência sanitária à população de uma região de saúde.

Hospital secundário – hospital geral ou especializado, destinado a prestar assistência a clientes nas especialidades médicas básicas.

Hospital terciário – hospital especializado ou com especialidades, destinado a prestar assistência a clientes em outras especialidades médicas além das básicas.

LEITOS HOSPITALARES

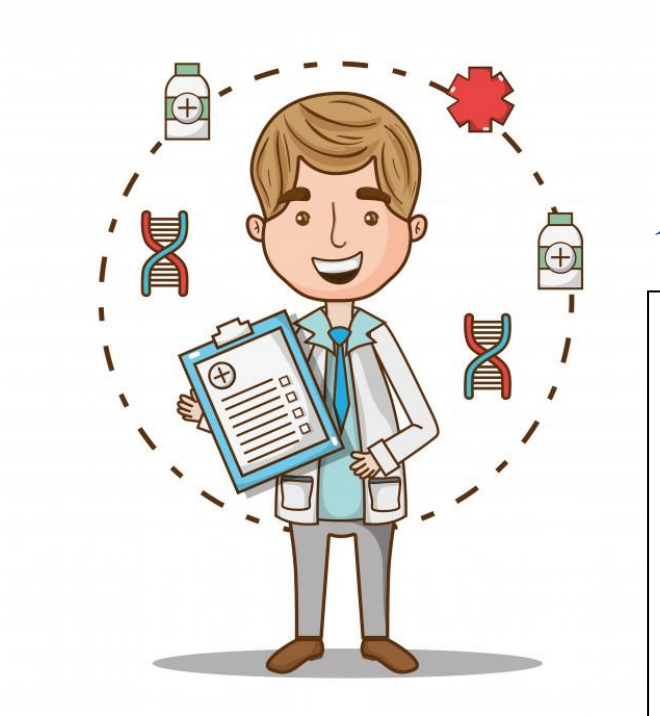
PORTARIA Nº 1.101, DE 12 DE JUNHO DE 2002:

Leitos hospitalares:

- Mínimo – 2,5 leitos/1.000 habitantes
- Máximo – 3 leitos/1.000 habitantes

Leitos de UTI :

- Mínimo – 4% dos leitos hospitalares
- Máximo – 10% dos leitos hospitalares



CONCEITOS IMPORTANTES

DIAGNÓSTICO - Diagnóstico, em medicina, é o processo analítico de que se vale o especialista ao exame de uma doença ou de um quadro clínico, para chegar a uma conclusão. É também o nome dado à conclusão em si mesma.

TRATAMENTO CURATIVO - Um tratamento é um conjunto de meios que se utilizam para aliviar ou curar uma doença.

CUIDADOS PALIATIVOS

Cuidados paliativos é o conjunto de práticas de assistência ao paciente incurável que visa oferecer dignidade e diminuição de sofrimento mais comum em pacientes terminais ou em estágio avançado de determinada enfermidade.

MEDIDAS PROFILÁTICAS - medidas tomadas para evitar a disseminação e contaminação, são muito semelhantes e baseiam-se, principalmente em tratamento da água, medidas de saneamento básico, educação sanitária, identificação e tratamento dos doentes assintomáticos, principalmente daqueles que são manipuladores.

CONCEITOS	DEFINIÇÕES
DIAGNÓSTICO	
TRATAMENTO CURATIVO	
CUIDADOS PALIATIVOS	
MEDIDAS PROFILÁTICAS	

HORA DE PRATICAR

ESPECIALIDADES MÉDICAS

Uma especialidade médica é um ramo da prática médica focado em um grupo definido de pacientes, doenças, habilidades ou filosofia.

1. Alergia e Imunologia: diagnóstico e tratamento das doenças alérgicas e do sistema imunológico.
2. Anestesiologia: área da Medicina que envolve o tratamento da dor, a hipnose e o manejo intensivo do paciente sob intervenção cirúrgica ou procedimentos.

3. Angiologia: é a área da medicina que estuda o tratamento das doenças do aparelho circulatório.
4. Cancerologia (oncologia): é a especialidade que trata dos tumores malignos ou câncer.
5. Cardiologia: aborda as doenças relacionadas com o coração e sistema vascular.
6. Cirurgia Cardiovascular: tratamento cirúrgico de doenças do coração.
7. Dermatologia: é o estudo da pele anexos (pelos, glândulas), tratamento e prevenção das doenças.
8. Endocrinologia e Metabologia: é a área da Medicina responsável pelo cuidados aos hormônios, crescimento e glândulas como adrenal, tireoide, hipófise, pâncreas endócrino e outros.
9. Endoscopia: Esta especialidade médica ocupa-se do estudo dos mecanismo fisiopatológicos, diagnóstico e tratamento de enfermidades passíveis de abordagem por procedimentos endoscópicos e minimamente invasivos.
10. Gastroenterologia: é o estudo, diagnóstico, tratamento e prevenção de doenças relacionadas ao aparelho digestivo, desde erros inatos do metabolismo, doença do trato gastrointestinal, doenças do fígado e cânceres.
11. Genética médica: é a área da responsável pelo estudo das doenças genéticas humanas e aconselhamento genético.
12. Geriatria: é a subespecialidade médica que cuida dos idosos e articula seu tratamento com outras especialidades.
13. Ginecologia e obstetrícia: é a especialidade médica que aborda de forma integral a mulher. Trata desde as doenças infecciosas sexuais, gestação, alterações hormonais, reprodução.

14. Infectologia: prevenção, diagnóstico e tratamentos de infecções causadas por vírus, bactérias, fungos e parasitas (helmintologia, protozoologia, entomologia e artropodologia).
15. Mastologia: subespecialidade que trata da mama, suas doenças, alterações benignas e estéticas.
16. Nefrologia: é a parte da medicina que estuda e trata clinicamente as doenças do rim, como insuficiência renal.
17. Neurocirurgia: atua no tratamento de doenças do sistema nervoso central e periférico passíveis de abordagem cirúrgica.
18. Neurologia: é a parte da medicina que estuda e trata o sistema nervoso.
19. Nutrologia: diagnóstico, prevenção e tratamento de doenças do comportamento alimentar.
20. Obstetrícia: é a área da medicina atrelada à Ginecologia que cuida das mulheres em relação ao processo da gestação (pré, pós-parto, puerpério, gestação e outros).
21. Oftalmologia: é a parte da medicina que estuda e trata os distúrbios dos olhos.
22. Ortopedia e Traumatologia: é a parte da medicina que estuda e trata as doenças do sistema osteomuscular, locomoção, crescimento, deformidades e as fraturas.
23. Otorrinolaringologia: é a parte da medicina que estuda e trata as doenças da orelha, nariz, seios paranasais, faringe e laringe.
24. Patologia: (também anatomia patológica ou patologia cirúrgica) é a especialidade que se ocupa da análise macroscópica, microscópica e molecular das doenças em autópsias, espécimes cirúrgicos, biópsias e preparados citológicos. Ela faz a ligação entre a ciência básica e a prática clínica.

25. Pediatria: é a parte da medicina que estuda e trata crianças.
26. Pneumologia: é a parte da medicina que estuda e trata o sistema respiratório.
27. Psiquiatria: é a parte da medicina que previne e trata ao transtornos mentais e comportamentais.
28. Radiologia e Diagnóstico por Imagem: realização e interpretação de exames de imagem como raio-X, ultrassonografia, Doppler colorido, Tomografia Computadorizada, Ressonância Magnética, entre outros.
29. Radioterapia: tratamento empregado em doenças várias, com o uso de raio X ou outra forma de energia radiante.
30. Urologia: é a parte da medicina que estuda e trata cirurgicamente e clinicamente os problemas do sistema urinário e do sistema reprodutor masculino e feminino.

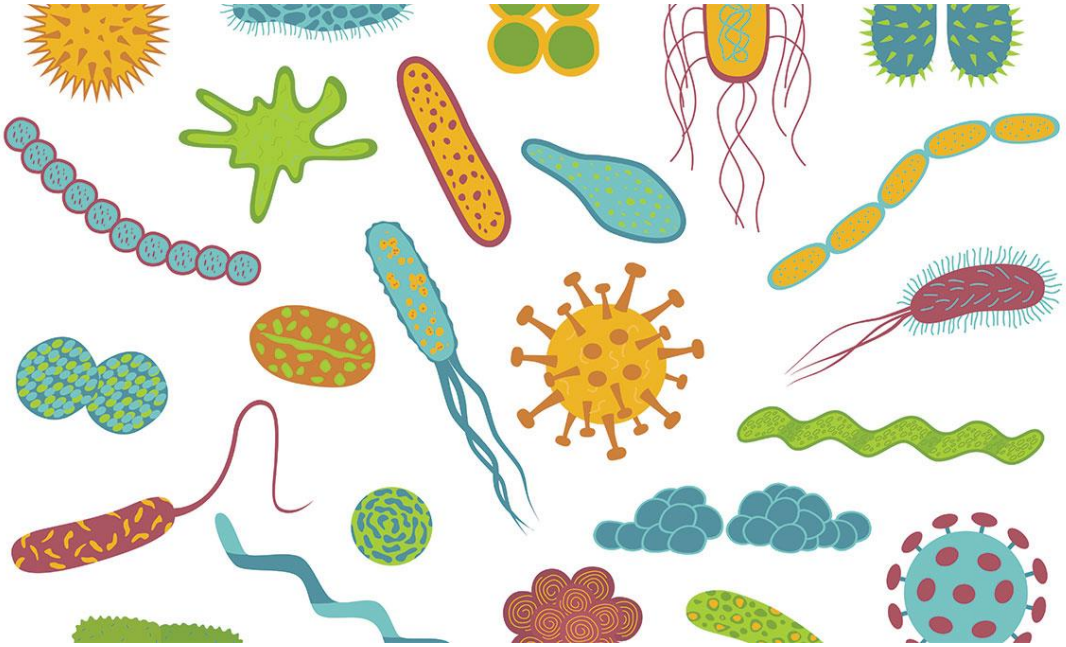
CUIDADOS NAS UNIDADES HOSPITALARES

As unidades hospitalares, dentre os diversos tipos de EAS, são as que mais dependem da qualidade do fornecimento de água e de energia elétrica, já que falhas nestes serviços, especialmente em se tratando deste último insumo, colocam em risco a saúde e a própria vida dos pacientes.

Além de grandes consumidores de água e energia, os hospitais, cada vez mais, exigem sistemas de comunicação confiáveis, que viabilizam a adoção de tecnologias sofisticadas de transmissão de dados, utilizadas pelos complexos sistemas de agendamento de consultas e de diagnósticos remotos, em tempo real.

INFECÇÃO HOSPITALAR

A infecção hospitalar é aquela que não estava presente e nem em incubação (se desenvolvendo sem se manifestar, em silencio) no momento em que o cliente internou no hospital.



INFECÇÃO COMUNITÁRIA - A infecção comunitária é aquela que já estava presente no momento em que o cliente internou no hospital. Pode ate estar em incubação e aparecem os sintomas após a internação.

INFECÇÃO HOSPITALAR - Portaria n.º 196, de 24 de julho de 1983 – M.S : “ E qualquer infecção adquirida após a admissão do cliente, e que se manifesta no decorrer da sua permanecia no hospital, ou mesmo depois da alta, em alguns casos conduzindo ate a morte, mas sempre relacionada com a hospitalização”.

TIPOS DE INFECÇÕES HOSPITALARES:

- De acordo com o local de instalação: infecção urinarias, infecções cirúrgicas, infecções respiratórias, Sepses.
- De acordo com o agente causador.

- Cruzada: provocada por uma cepa que penetra no organismo enfermo com um sistema defensivo gravemente afetado, procedente de um portador ou de outros doentes.
- Superinfecções hospitalar: é um quadro clinico, causado pôr uma nova bactéria que atua como agente continuador do processo infeccioso no qual o doente é portador.
- Infecções oportunistas: provocada pôr germes não patogênicos de um organismo comprometido.

Os seguintes grupos de pessoas estão sob maior riscos de adquirir infecções, independentemente de hospitalares ou comunitárias:

- Pessoas nos extremos das faixas etárias, ou seja, - recém nascidos e idosos.

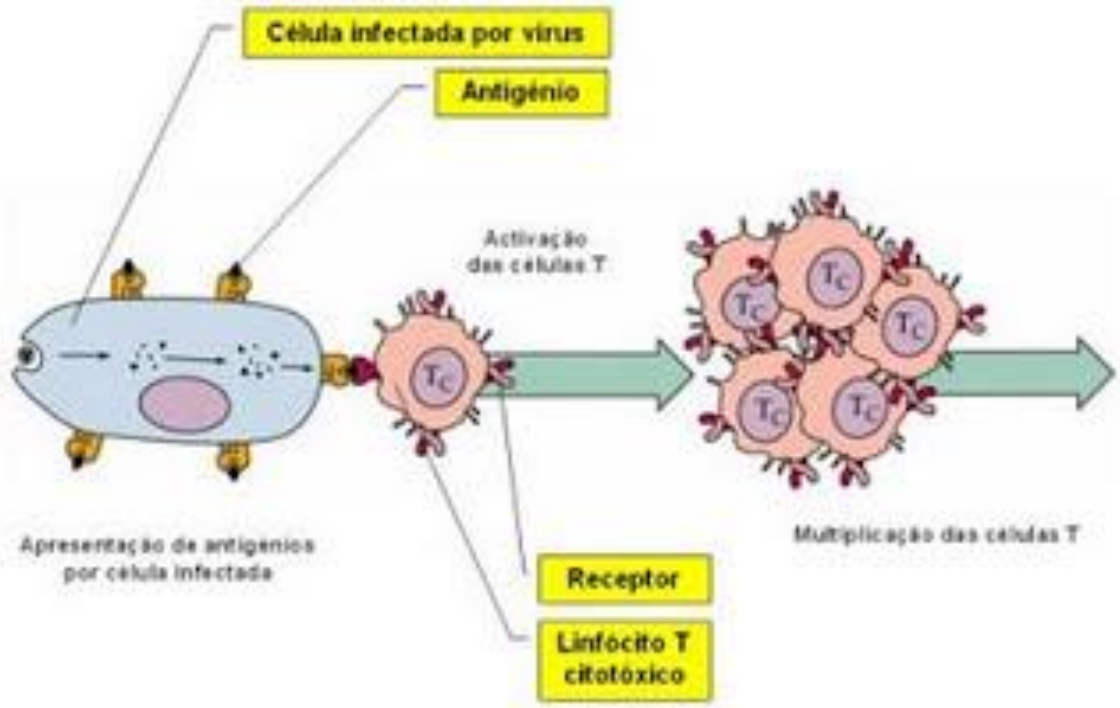
- Os recém-nascidos pôr sua imunidade ainda não complemente desenvolvida e os idosos em função de que os diversos sistemas do organismo aos poucos vão reduzindo sua perfeita capacidade funcional.

Condições de imunização

- Tipo de doença básica
- Efeitos do procedimento de diagnóstico e da terapêutica : biópsia, cateterização, aspirações de fluidos, cirurgias , uso de antibióticos, radiações ionizantes.
- Clientes com necessidades de drogas imunossupressoras como quimioterápicos e corticosteroides.
- Clientes com determinadas doenças crônica, como diabéticos, leucêmicos, Câncer, linfoma ou nefrose
- Clientes sob stress.
- Clientes com alterações de sua barreira naturais
- Clientes com problemas neurológicos afetando suas respostas reflexas.
- Clientes desnutridos
- Clientes obesos (pôr maior risco para infecção cirúrgicas)
- Fumantes (maior risco para infecções cirúrgicas e respiratórias)
- Alcoolismo

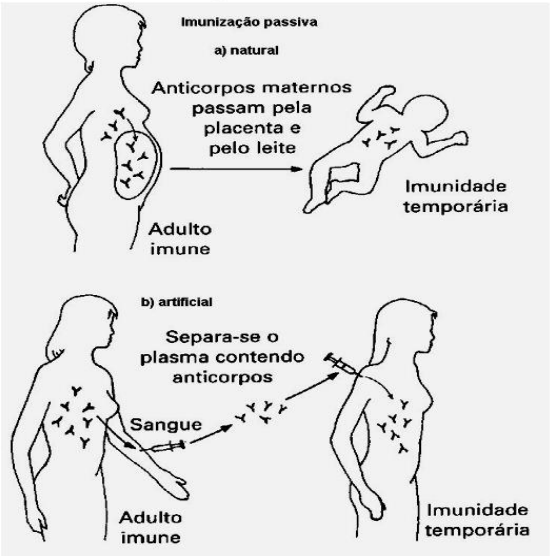
MECANISMOS DE DEFESA E IMUNIDADE

- Imunidade celular (defesas gerais desenvolvidas pelo organismo, levadas através do sangue e fluidos).

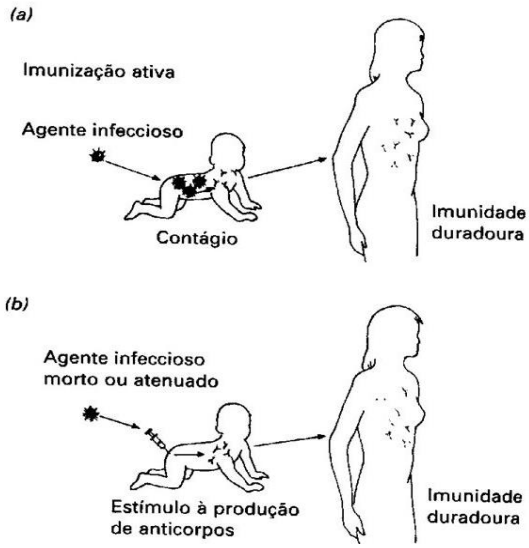


- Imunidade Passiva (passada de mãe para o filho pela placenta ou pela amamentação)
- Imunidade Ativa: adquirida após Ter uma doença e ficar imune á ela e adquirida através de vacinas.

IMUNIZAÇÃO PASSIVA



IMUNIZAÇÃO ATIVA



TRANSMISSÃO DAS INFECÇÕES HOSPITALARES

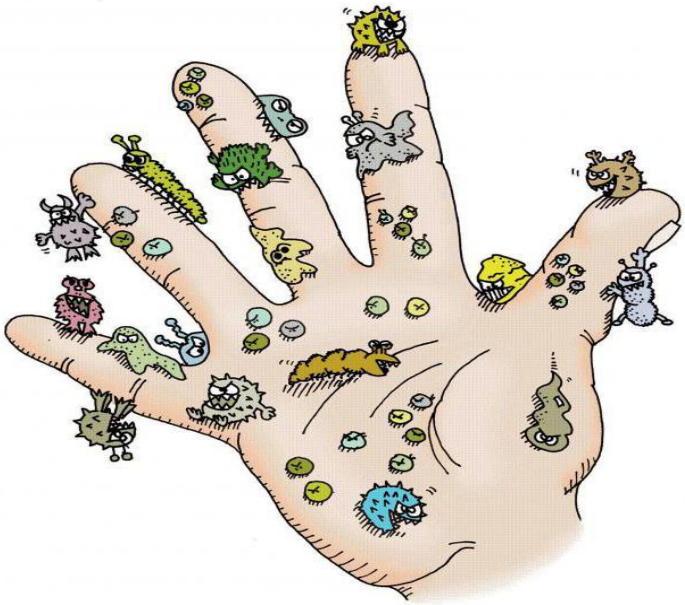
As infecções hospitalares se desenvolvem pela combinação de diferentes fatores:

- a) Defesas individuais (suscetibilidade do hospedeiro)
- b) Grau de agressividade dos microorganismos (agentes infecciosoS).
- c) Modo de transmissão da doença -(forma do microorganismo entrar no organismo humano)
- d) O meio ambiente

FONTES DE INFECÇÃO

As fontes imediatas de microorganismos no hospital são:

- a) As pessoas: funcionários, visitantes e clientes.
- b) Fômites: são objetos inanimados (material e equipamentos médicos)
- c) Alimentos
- d) Animais artrópodes



VIAS DE TRANSMISSÃO

- a) Transmissão por contato
- - Via direta: contaminação direta da fonte ao receptor sem um objeto intermediário
- - Via indiretas microorganismos transferem – se da fonte para o receptor através de um objeto intermediário
- - Por gotículas: são aquelas cujos agentes infecciosos são transmitidos da fonte em forma de gotículas ao receptor que se encontra a curta distância.
- b) Transmissão pelo ar - Dependendo do tipo de doença pode ser apenas pela respiração (mais raro) ou por espirro ou tosse. Pessoas com gripe ou outras infecções muito transmissíveis, como o sarampo e tuberculose se transmite desta forma.
- c) Transmissão por vetores - Locais sujos podem ser atrativos de insetos e roedores, causando a transmissão de doenças através destes vetores de infecção.
- d) Transmissão por fonte/ veículo comum

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

- É importante conhecer os locais de acesso, rampas, escadas, portas, banheiros, elevadores, para passar a devida informação aos seus clientes.

OBJETIVOS DA ABORDAGEM

1) Conquistar o cliente
2) Dar ao cliente um vislumbre dos benefícios que ele poderá ter com a sua ajuda, de forma a ganhar a confiança dele.

Abordagem por iniciativa do Cliente:

Nesses casos, o colaborador deve agir com receptividade e cortesia respondendo à solicitação do cliente e dando seguimento ao processo de atendimento.

Abordagem por iniciativa do Colaborador:

Nunca chegar no campo de visão frontal do cliente. Sempre vir pelos lados.

Procurar se posicionar lateralmente como quem acompanha em parceria.

- Mão para traz. Evitando movimentos bruscos com as mãos e procurando acompanhar a gesticulação do cliente.
- Evite jargões e frases feitas como “Pois não!”; “Posso ajudá-lo!”.
- Prefira comprimentos amistosos. Como “Seja- Bem vindo!” ; “Bom dia!” – conforme o caso.

Atualize-se quanto à empresa e o produto.

- Trate o cliente com respeito evitando intimidades.
- Chame o cliente pelo nome transmitindo amabilidade na voz.
- Demonstre ter percebido a presença do cliente com gestos, expressões ou palavras, ainda que você esteja ocupado.
- Converse olhando nos olhos.

- Não discrimine a pessoa pelo jeito simples, pela aparência. Todo o cliente é especial e todo o contato é importante.
- Seja ágil no atendimento, evitando deixar o cliente esperando.
- Nunca prometa o que não pode cumprir.
- Cuide da sua imagem pessoal e do seu local de trabalho de forma que você possa manter uma boa imagem.
- Nunca dê as costas ou abandone o cliente no estabelecimento. Mesmo que ele já tenha sido atendido.

Pós atendimento:

- Deve ser mantido um cadastro e contato com clientes de mês em mês.
- Consideração em datas comemorativas.
- Monitorar a entrega do produto ou a execução do serviço.
- Oferecer seu contínuo serviço após a execução do serviço.
- Informar de novidades e inovações da empresa.
- Manter atualizado o cadastro de clientes da empresa.

É importante observar o crescimento de grupos atuais:

- Idosos
- Estrangeiros
- Grupos (orientação sexual)
- Religiosos
- Veganos, vegetarianos.
- Políticos
- Deficientes
- Necessidades especiais

ATIVIDADES COMPLEMENTARES

1 – Liste aqui, os principais conhecimentos, atitudes e habilidades que devem ser desenvolvidos pelo atendente:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

2 – O que significa os termos *nosocomium e nosodochium?*

_____
_____
_____
_____
_____

3 - Explique o era um leprosário.

_____
_____
_____
_____

4 – Quais foram os três fatores que contribuíram para que surgisse um dos principais traços descritivos dos hospitais, tal como hoje os conhecemos, ou seja, a introdução, em seu âmbito, da medicina profissional leiga?

_____
_____
_____
_____
_____

5 – Escreva com suas palavras, de acordo com a OMS, o que é um hospital?

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

6 – Marque a alternativa abaixo que não representa uma função desenvolvida nos hospitais:

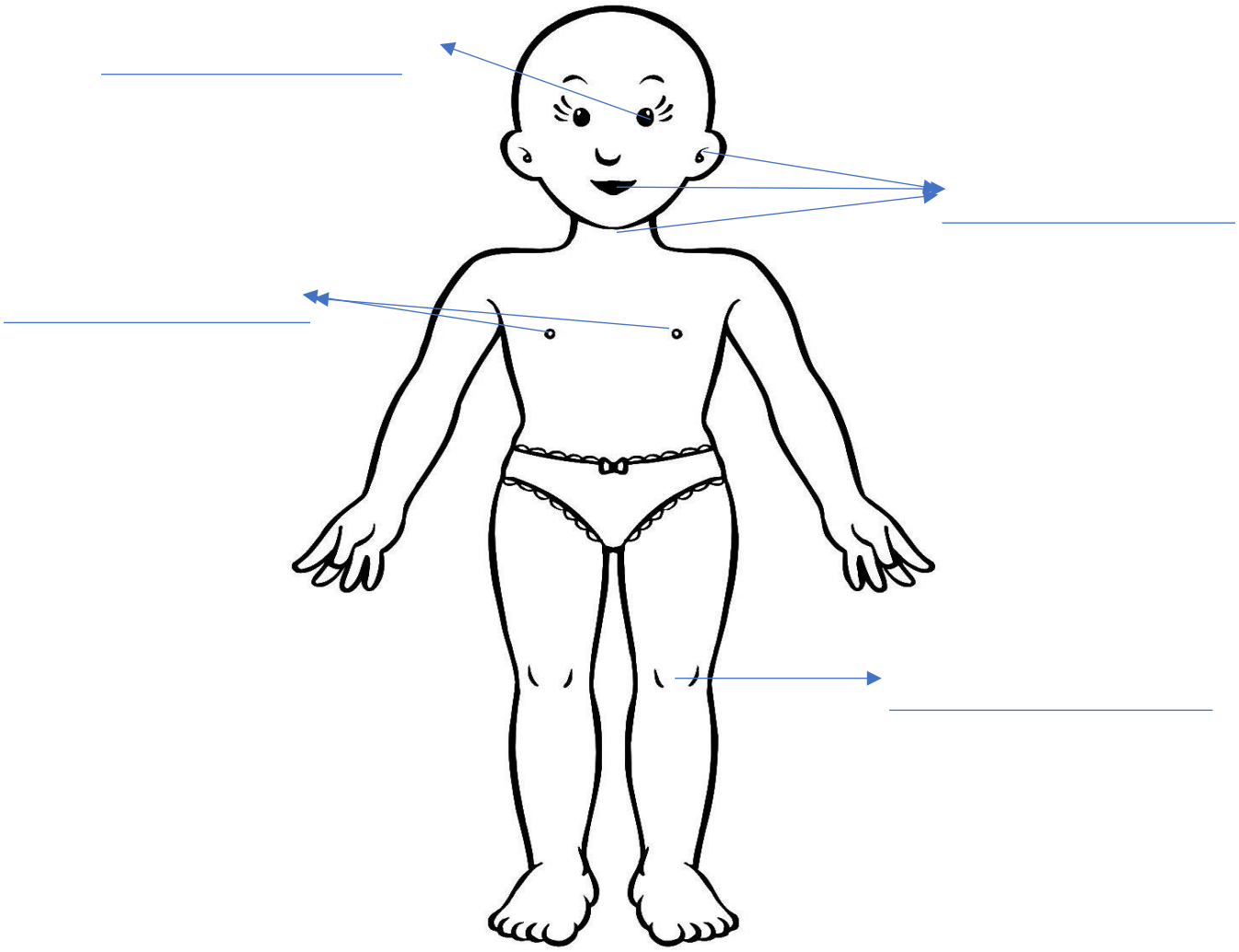
a) Prevenção
b) Ensino e pesquisa
c) Curativa
d) Tratamento gratuito

7 - “hospital que presta assistência sanitária à população de uma área geográfica determinada, dentro de uma região de saúde” representa qual tipo de hospital?

a) Hospital geral
b) Hospital dia
c) Hospital local
d) Hospital especializado

8 – A dengue é uma doença que já causou inúmeros casos nos últimos anos em nosso país. Já o corona vírus surgiu no continente asiático e vem assombrando o mundo com a disseminação rápida dos casos. Medidas são necessárias para diminuir o número de casos. Quais são as medidas profiláticas utilizadas para as duas doenças mencionadas?_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

9 – O corpo humano é uma organismo extremamente complexo, que desempenha diversas funções, com trilhões de células organizadas para manter o funcionamento e permitir a vida. Um médico, deve estudar todo o corpo humano, porém alguns se especializam em áreas específicas para prestar um melhor atendimento aos pacientes. Observe as setas no corpo humano e diga qual especialidade médica pode ser responsável pelo tratamento caso haja alguma doença ou problema nessas áreas.



ANOTAÇÕES