

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN
BACHARELADO EM ENFERMAGEM**

**A OTIMIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE EM UMA CLÍNICA DE
ORTOPEDIA DE NATAL - RN**

Maria Elza Aires de Souza

NATAL/RN

2011

MARIA ELZA AIRES DE SOUZA

**A OTIMIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE EM UMA CLÍNICA DE
ORTOPEDIA DE NATAL - RN**

Monografia apresentada ao curso de
Enfermagem da Faculdade Natalense
para o Desenvolvimento do Rio Grande
do Norte como requisito parcial para a
obtenção do título de graduada em
Enfermagem

Orientadora:

Profª Drª Rejane Millions Viana Meneses

BIBLIOTECA UNI-RN

616-083:658.56 S719o - RB: 38112 (M002232)

Título: A otimização do atendimento ao ...

Autoria: Souza, Maria Elza Aires de

2011, ex. 1

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Souza, Maria Elza Aires de

A otimização do atendimento ao cliente em uma clinica de ortopedia de
Natal - RN / Maria Elza Aires de Souza. – Natal, 2011.
32f.

Orientador: Rejane Millions Viana Meneses (Dr.)

Monografia (Bacharel em Enfermagem) – Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Enfermagem Ortopédica – Monografia. 2. Avaliação em Enfermagem –
Monografia. 3. Qualidade da Assistência à Saúde – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 617.3

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RN
BACHARELADO EM ENFERMAGEM**

**A OTIMIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE EM UMA CLÍNICA DE
ORTOPEDIA DE NATAL - RN**

Maria Elza Aires de Souza

**Monografia apresentada e aprovada em 20 de dezembro de 2011 pela banca
examinadora composta pelos seguintes membros**

Profª Drª Rejane Millions Viana Meneses
Orientadora

Profª Drª Maria das Graças de Paiva Nicolete
Membro Examinador

Profª Ms. Clea Maria da Costa Moreno
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos professores Osvaldo Gery, Kallian, Patrícia Fonseca, Adriano e Cléia Vieira, que trabalharam e trabalham com interesse, proporcionando-me um aprendizado na área de enfermagem. Um agradecimento especial a minha orientadora e coordenadora do curso de enfermagem professora Vagnera Milhena, por ter acreditado no meu trabalho, oferecendo-me a oportunidade, paciência e a flexibilidade de sua instituição.

Quero agradecer aos meus pais, por terem acreditado em mim e pelo amor incondicional que mechei dos meus estudos durante a formação acadêmica.

Agradeço aos meus grandes amigos Anderson, Angélica e Wendel por terem me proporcionado inúmeros bons momentos de aprendizagem e diversão.

A ex-coordenadora do curso de Enfermagem, Professora Luciana, pela dedicação, amizade e apoio que recebi durante todo o curso.

Por fim, a todos que contribuíram para a minha formação acadêmica e pessoal, a todos os meus amigos.

DE SER ENFERMEIRA...

À meu marido e amigo Manoel Fonseca, dedico este trabalho, pelo apoio que dele recebi em todos os projetos da minha vida. A minha grande amiga Angélica por sempre ter acreditado em mim. Aos meus filhos Suzení e Pedro Lucas pelo carinho constante.

AGRADECIMENTOS

LISTA DE SIGLAS

Agradeço aos professores Osvaldo Góis, Kaline, Patrícia Fonseca, Adriana e Cléia Viana, que realizaram o seu papel com maestria, proporcionando vasto aprendizado na área de enfermagem. Um agradecimento especial a minha orientadora e coordenadora do curso de enfermagem professora Rejane Millions, por ter acreditado no meu trabalho, oferecido além do apoio, paciência e a jóia de sua amizade.

Quero agradecer aos meus pais, por terem acreditado em mim e pelo amparo constante que recebi dos mesmos durante a formação acadêmica.

Agradeço aos meus grandes amigos Anderson, Angélica e Rosália por terem me proporcionado inesquecíveis momentos de aprendizagem e diversão.

À ex-coordenadora do curso de Enfermagem, Professora Jussara, pela dedicação, amizade e apoio que recebi durante todo o curso.

Por fim, a todos que contribuíram para a minha formação ajudando-me a realizar o sonho.

DE SER ENFERMEIRA...!

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS

1 INTRODUÇÃO

2 PROBLEMATIZAÇÃO

AE- Avaliação e/ou Evolução de enfermagem

DE- Diagnóstico de Enfermagem

HE- Histórico de Enfermagem

IAE- Implementação da Assistência de Enfermagem

PAE- Planejamento da Assistência de Enfermagem

PE - Processo de Enfermagem

PNH- Política Nacional de Humanização

3 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

3.1 ACOULHIAMENTO AO CLIENTE

3.2 CONSULTA DE ENFERMAGEM

3.3 ASSISTÊNCIA HUMANIZADA

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

REFERÊNCIAS

ANEXO

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 PROBLEMATIZAÇÃO	11
3 OBJETIVOS	12
4 METODOLOGIA	12
5 REFERENCIAL TEÓRICO	14
5.1 ENFERMAGEM ORTOPÉDICA	14
5.2 ADMINISTRAÇÃO EM ENFERMAGEM	15
5.3 ATENDIMENTO AO CLIENTE	17
5.4 PROTOCOLO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE	18
5.5 QUALIDADE NO ATENDIMENTO	19
5.6 ACOLHIMENTO AO CLIENTE	20
5.7 CONSULTA DE ENFERMAGEM	21
5.8 ASSISTENCIA HUMANIZADA	23
6 RESULTADOS E DISCUSSÃO	26
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
REFERÊNCIAS	30
ANEXO	32

RESUMO

Este presente trabalho objetiva, através de um protocolo de enfermagem, otimizar o atendimento ao cliente de uma Clínica de Ortopedia da rede privada do município de Natal, estado do Rio Grande do Norte. Apresento como questão norteadora da pesquisa: "O que é necessário ser feito quanto a otimização no atendimento ao cliente em clínicas privadas"? No decorrer deste relato, ao atender ao questionamento precípua, foi preciso traçar os seguintes objetivos: elaborar protocolo de atendimento de enfermagem ao cliente de uma clínica de ortopedia de Natal-RN e melhorar a qualidade do atendimento através da Consulta de Enfermagem. Trata-se de um relato de experiência com abordagem descritivo-exploratória e qualitativa e, para tal estudo, foi utilizada a ferramenta de observação participante como instrumento de coleta de dados. Conclui-se que a realização do protocolo de assistência de enfermagem possibilitará a viabilidade do processo de planejamento, otimizando o atendimento ao paciente/cliente, prestando assistência humanizada, além de qualificar e diferenciar a Enfermagem das demais categorias profissionais.

Palavras-Chaves enfermagem ortopédica, avaliação em enfermagem, qualidade da assistência à saúde.

This work aims, through a protocol of nursing, optimize the customer service of a private network of Orthopedics Clinic of the city of Natal, State of Rio Grande do Norte. Present as guiding question search: "what is necessary to be done about optimizing customer service in private clinics"? Throughout this report, to respond to questioning eventual, it was necessary to draw the following objectives: develop nursing care protocol customer of a clinic of Orthopedics of Natal-RN and improve the quality of care through nursing Consultation. This is an account of experience with exploratory-descriptive approach and qualitative, for such a study, was used the tool of participant observation as an instrument of data collection. It is concluded that the achievement of the nursing assistance Protocol will allow the viability of the planning process, optimizing patient care/customer, assisting humanized qualify and differentiate the Nursing of other occupational categories.

Keywords: orthopedic nursing, nursing assessment, quality of health care.

1. INTRODUÇÃO

A Enfermagem é ciência e também uma arte em ininterrupta ascensão, inovando suas bases filosóficas e epistemológicas por meio de teorias e modelos conceituais de cuidados que possam oferecer ações seguras para o desenvolvimento do ensino e da profissão, o cuidado com o ser humano, individualmente, na família ou em comunidade de modo integral e holístico.

Desenvolve, ainda, de forma autônoma ou em equipe atividades de promoção, proteção, prevenção, reabilitação e recuperação da saúde. É notável a utilização do termo humanização de forma cada vez mais freqüente na prática assistencial da saúde e na formação dos profissionais da saúde.

Segundo Domiciano e Fonseca (2007, p.08), “o acolhimento significa humanização do atendimento, o que pressupõe a garantia de acesso a todas as pessoas”.

O papel da comunicação para os profissionais de enfermagem, que atuam em clínicas privadas na interação com os clientes, certamente será viabilizar a expectativa de melhor assistência por parte da enfermagem.

Assim, é improvável planejar a otimização do atendimento ao cliente sem o uso do protocolo de enfermagem como ferramenta de informação, integração e controle entre o médico e o paciente/cliente.

As informações dos pacientes/clientes que precisam ser monitoradas são extensas tais como nome, idade, endereço, telefone, patologias, alergias, a preexistência de doenças crônicas como a hipertensão e o diabetes, medicação em uso, histórico familiar, etc.

Partindo de tais premissas, surge a proposta de protocolo específico de enfermagem para otimização do atendimento aos clientes de uma clínica de ortopedia na rede privada de Natal-RN.

Este estudo pretende proporcionar maiores conhecimentos para a sociedade em geral sobre a otimização do atendimento ao cliente em clínicas privadas através da organização socialmente responsável que, ao contribuir para as necessidades dos seus clientes, gerenciará concomitantemente as expectativas da comunidade em que se-insere.

Os comportamentos éticos e transparentes de diferenciação e inovação em práticas profissionais da enfermagem conduzirão a um desenvolvimento sustentável, dentro da lógica de melhoria contínua. Não obstante, prestar assistência humanizada não requer, necessariamente, dedicar mais tempo ao paciente ou trabalhar apenas em condições ideais de trabalho.

É imprescindível dirigir palavras de conforto e segurança, expressar real atenção à pessoa e deixar que a mesma se manifeste através do diálogo.

A pesquisa pretende contribuir, assim, para a prática de enfermagem científica por meio de publicações acadêmicas baseadas em evidências, compartilhando um instrumento para estruturação responsável dos mecanismos que permitem padronizar, controlar, otimizar e prever adversidades relacionadas à eficiência e eficácia da realização do cuidado ao paciente.

Os tempos são de desafios e mudanças e esta é a razão do crescente movimento no setor, seja privado ou público, favorável à utilização de protocolos de enfermagem, superando as dificuldades encontradas nos serviços prestados. A utilização de protocolos da enfermagem na gestão de clínicas evoluiu muito nos últimos anos, saindo da situação da subutilização de simples anotações de dados até o atual nível de integração global, onde se procura unir através de um sistema único os diversos pontos de geração e utilização da informação dentro da organização clínica.

O assunto abordado é de grande interesse para os médicos e principalmente para os administradores de clínicas em suas atividades profissionais atuais e futuras, vislumbrando a potencialidade do conhecimento sobre os protocolos da assistência de enfermagem.

A pesquisa pretende, ainda, contribuir para publicações acadêmicas ligada ao setor de clínicas privadas envolvendo protocolos da assistência de enfermagem, humanização e otimização.

2. PROBLEMATIZAÇÃO

No ambiente de clínicas privadas são tomadas decisões capazes de definir o limite entre a vida e a morte das pessoas, onde o processo se remete ao cuidado prestado e o resultado final consiste no estado de saúde do usuário após o processo de atendimento tanto quanto o seu nível de satisfação com o atendimento recebido. Garantir a qualidade do atendimento é tarefa primordial para que a Instituição e seus profissionais cumpram a missão de promover a saúde bem como a qualidade de vida daqueles que utilizam os seus serviços.

Segundo Teixeira et al (2009, p.22),

ouvir e observar o comportamento dos usuários no ambiente é fundamental para a compreensão e melhoria da organização do serviço. Isso porque, a opinião destes pode revelar aspectos em que as suas expectativas não foram plenamente atendidas e assim, auxiliar no direcionamento de estratégias de melhoria da qualidade do atendimento para maior satisfação do cliente.

Por outro ângulo, o relacionamento interpessoal enfoca a humanização do cuidado como parte da qualidade do atendimento, exigindo a reorganização dos serviços e a renovação das práticas de saúde. No entanto, a preocupação e a discussão acerca da importância de se abordar o cliente como foco central no processo de avaliação da atenção à sua saúde não é recente. Em nosso país, entretanto, a prática de ouvir o usuário necessita ser melhorada, em razão de sua opinião servir como base para direcionar futuros processos de mudanças, visando a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

Através desta observação inicial, é preciso definir o rumo e os meios de como tornar este relacionamento mais humanizado, fazendo com que as informações nos protocolos da assistência de enfermagem estejam a serviço da democracia e subsidiem a gestão da saúde em prol da qualidade e respeito a todo cidadão. O atendimento nas clínicas não pode apenas melhorar sistematicamente o que vem sendo realizado, mas antes inovar buscando novos e mais eficientes processos da assistência de enfermagem.

Geralmente, onde não há rotina padronizada, os usuários de tais clínicas avaliam a qualidade das mesmas através do atendimento médico, preterindo a análise de outros processos interligados.

O uso de protocolos da assistência de enfermagem irá aperfeiçoar significativamente a eficiência e produtividade dos médicos, possibilitando que os mesmos possam executar os serviços de forma mais otimizada.

3. OBJETIVOS

Objetivo Geral

Otimizar o atendimento aos clientes de uma Clínica de Ortopedia da rede privada em Natal-RN.

Objetivos Específicos

Elaborar protocolo de atendimento de enfermagem em uma clínica de ortopedia da rede privada em Natal-RN.

Contribuir para a melhoria da prática assistencial dos enfermeiros da rede privada.

4. METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência com abordagem descritivo-exploratória e qualitativa, que tem como objetivo otimizar o atendimento dos clientes em uma clínica de ortopedia da rede privada de Natal/RN.

De acordo com Oliveira (1998, p.114), “o estudo descritivo possibilita o desenvolvimento de um nível de análise em que se permite identificar as diferentes formas dos fenômenos, sua ordenação e classificação”.

Para Bervian e Servo (1996), a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los e a pesquisa exploratória destina-se ao levantamento do material necessário para a investigação.

Segundo Minayo (2006, p.57),

O método qualitativo é o que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a se mesmos, sentem e pensam.

Esta abordagem metodológica foi escolhida por ser considerada como a melhor estratégia para o desenvolvimento deste tipo de investigação.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado a ferramenta de observação participante, no período de 2009 a 2011.

O estudo foi realizado na CLINORT, situada na zona norte, no bairro de Igapó-Natal/RN, prestando atendimento à clientela do SUS, convênios e particulares, com a média de 1.100 atendimentos ao mês. Atualmente possui 46 colaboradores, dentre os quais 31 são da área de saúde: 16 médicos, 04 técnicos de enfermagem, 05 técnicos de RX, 04 técnicos de gesso e 02 fisioterapeutas.

Será proposto um protocolo de enfermagem contendo dados pessoais, doenças mórvidas, motivo da consulta, queixa principal, histórico da doença atual, tipo de medicação em uso, alergias medicamento e exames físicos em geral.

Inicialmente, o protocolo será implantado no sistema da clínica, apenas para atender aos clientes de patologias ortopédicas e pretende-se que, após a comprovação da sua eficácia, seja implementado para as demais especialidades.

5. REFERENCIAL TEÓRICO

Para se entender as contribuições que a otimização do atendimento ao cliente trarão ao universo das clínicas privadas, é preciso conceituar alguns assuntos relacionados com a mesma, que são: enfermagem ortopédica, administração em enfermagem, atendimento ao cliente, protocolo de atendimento ao cliente, qualidade no atendimento, acolhimento do cliente/paciente, consulta de enfermagem e assistência humanizada.

5.1. Enfermagem Ortopédica

A ortopedia é uma especialidade que abrange pacientes de todas as faixas etárias e patologias sendo que os cuidados de enfermagem na reabilitação dos mesmos têm acompanhado as alterações dos cenários no campo da saúde, transcendendo os cuidados em situações agudas para uma maior intervenção nas situações crônicas de longa duração. A intervenção não pode ser direcionada exclusivamente para a recuperação ou adequação a limitação física, mas há que se estabelecer uma abordagem integradora em que o próprio indivíduo e a família/cuidador sejam protagonistas no processo de reabilitação.

De acordo com Filho et al (2007, p. 85),

A Enfermagem Traumato-Ortopédica é uma área especializada, relacionada à assistência em situações de doenças, processos congênitos e do desenvolvimento, traumas, distúrbios metabólicos, doenças degenerativas, infecções e outros comprometimentos que atingem o sistema músculo-esquelético, articular e o tecido conjuntivo de suporte. Compreende problemas de saúde clínicos, cirúrgicos e de reabilitação e podem ser classificadas em agudas, crônicas ou inabilitantes. Inclui prevenção, cuidado e reabilitação a indivíduos em todas as faixas etárias, famílias e comunidades.

Vale salientar que, a maior parte das doenças ortopédicas tem desenvolvimento a longo prazo e o enfermeiro deve estar apto a identificar os problemas e implementar as intervenções precocemente. No entanto, os traumatismos de vários tipos aumentam principalmente nas grandes cidades brasileiras, como um sério problema de saúde pública devido ao impacto sócio-econômico que acarretam à sociedade.

Assim, a prevalência de quedas e outros problemas de saúde crônicos dentre a população justifica maior interferência por parte dos enfermeiros no que se refere à promoção e autonomia do usuário.

Para acompanhar esta situação, é preciso desenvolver novos métodos de diagnóstico e tratamento que possa contribuir para reduzir os riscos de intervenção cirúrgica e outras intervenções mais conservadoras, diminuindo os tempos de internamento e de imobilização, permitindo níveis de cuidados mais eficazes e de melhor qualidade.

Para Donahoo e Dimon (2005), o paciente ortopédico pode apresentar uma variedade de sintomas, mas a enfermeira deve ser cuidadosa na obtenção de uma descrição precisa da dor, fraqueza, adormecimento ou perda de função. Conclui-se que tais queixas são de extrema importância na avaliação global do paciente.

Para Hebert, (2007, p.55),

O planejamento do tratamento, cirúrgico ou não, começa com o primeiro contato com o paciente/cliente. No entanto não bastam uma boa anamnese, um bom exame físico ou um conjunto completo de exames complementares. É de suma importância o registro dessas informações no prontuário do paciente/cliente.

A enfermagem em Ortopedia tem um papel decisivo na recuperação e reintegração bem sucedidas do paciente na sociedade e, no entanto, foi observada a tendência para desvalorizar a inclusão de temas relacionados com a ortopedia, sobretudo as técnicas de execução dos vários cuidados de enfermagem.

Esta situação exige dos profissionais de saúde atualização de conhecimentos permanente e contínua, objetivando a prestação de melhores cuidados, prevenção, manutenção e aumento da capacidade funcional das pessoas e famílias, contribuindo para uma melhor qualidade de vida em geral.

5.2. Administração em Enfermagem

Sobre a evolução administrativa da enfermagem, Florence Nightingale é a personificação da excelência, através de sua contribuição para a institucionalização da enfermagem como profissão, trazendo a organização como um todo ao cotidiano da enfermagem, é certamente a pioneira em administração hospitalar. Evidente o desejo de Nightingale de transformar os enfermeiros que ocupam cargos administrativos em agentes de mudança, promovendo o início da conscientização do trabalho racionalmente organizado bem como a burocratização da enfermagem em consonância com a burocratização hospitalar.

Segundo Christovam e Santos (2004, p.67), “com o advento da enfermagem moderna, os enfermeiros são considerados os primeiros administradores do espaço hospital”.

A administração é uma ciência multidisciplinar, sob a visão de Paulina (2006), que vem ganhando espaço em todas as espécies de organizações, tendo em vista que a administração se desmembra em diversas partes. Como em outras profissões, o enfermeiro incorpora, em sua formação profissional, o saber de várias ciências. Dentre elas, a ciência da administração contribui com uma parcela que se concretiza, principalmente, na administração do pessoal de enfermagem.

Desta forma o processo administrativo é visto de um modo específico, mas, está associado a todos os aspectos da vida humana seja na esfera profissional, familiar ou social. Tomando como fato a afirmação que a administração se aplica em todos os departamentos da vida, a enfermagem também pode ser incluída.

Sob a ótica de Marquis e Huston (2005, p.30), “a ciência da administração, tal como da enfermagem, desenvolve uma base teórica a partir de muitas disciplinas, a saber, comércio, psicologia, sociologia e antropologia”.

Assim, a prática de enfermagem é uma das principais atividades profissionais da área de saúde, onde se abrange diversos departamentos de atuação e a administração contribui para instrumentalizar profissionais de saúde e gestores na resolução dos complexos problemas do cotidiano assistencial.

Destarte, a instituição coloca-se como um amplo campo de disputas de grupos profissionais altamente qualificados e com grande autonomia de trabalho, os quais não se subordinam às chefias superiores ou a uma direção. Além disso, as necessidades de atenção à saúde e o modelo assistencial adotado demandam mudanças gerenciais.

De acordo com Júnior (2010), as etapas do processo de enfermagem incluem:

Planejamento: planejar se consiste em arquitetar um plano, analisar recursos, criar uma estratégia para realização de um objetivo.

Organização: consiste em colocar cada etapa do planejamento em seu devido lugar, ou seja, juntar as informações e colocá-las de forma ordenada, delegar funções e atribuir responsabilidade e autoridade a pessoas.

Execução: é o processo de realizar tarefas e consumir recursos cuja sua eficácia depende da forma pela qual a motivação e influencia foi exercida através do líder.

Controle: se realiza o *feedback* da realização de um objetivo, onde se verifica a mudança de estratégia, ou seja, é a análise do decorrer e da conclusão de uma determinada tarefa.

Analisando sob tal ponto de vista, seria correto afirmar que o enfermeiro da atualidade deve ser generalista e ainda, apresentar competências e habilidades técnico-científicas para atuar de forma ética, criativa, autônoma, humanista e holística no contexto profissional.

5.3. Atendimento ao Cliente.

Presentemente, tratar de forma agradável ou com educação o cliente não configura um atendimento perfeito.

É preciso prever suas necessidades, ou seja, surpreender suas expectativas ao estabelecer um canal de comunicação direto entre o paciente/cliente e a clínica, através do qual o primeiro é plenamente ouvido, onde suas críticas e sugestões são transformadas em especificações de melhores serviços. Sendo assim, a necessidade do cliente se transmuta nos interesses da clínica, onde o cliente satisfeito proporciona aumento do volume de negócios em função de uma idealização permanente ou temporária.

O atendimento especial ao cliente, para Teixeira e Freitas (2004, p. 94) “é a peça-chave no diferencial de inúmeras empresas ao conseguir a fidelização dos seus clientes”.

Porém, as características próprias de um atendimento em ambiente conturbado como o desconforto e a impessoalidade, as condições do trabalho de enfermagem como as jornadas em turnos desgastantes, rodízios e multiplicidade de funções poderá gerar uma comunicação impessoal e mecanizada, levando o profissional de enfermagem ao cumprimento apenas do papel técnico:

Para Souza, Silva e Fernandes (2007,p.42),

O atendimento de quase todas as outras necessidades básicas do paciente depende, em várias circunstâncias, do processo de comunicação que ocorre entre ele e o enfermeiro, pois é pela comunicação estabelecida com o paciente que se pode compreendê-lo em seu todo.

Portanto a garantia do sucesso de qualquer intervenção de enfermagem pode ser atribuída à maneira pela qual são atendidas as demandas físicas, emocionais, sociais e espirituais do paciente e, para deferir as suas reais necessidades é fundamental observar a maneira como ele é recebido, assistido e acolhido. Recusar a inserção do enfermeiro no campo da administração de recursos materiais apenas como um burocrata, olvidando seu produto final: o cliente.

5.4. Protocolo de Atendimento ao Cliente

Os protocolos assistenciais precisam ser claros, dinâmicos e implementados continuamente, para permitir a avaliação consecutiva da assistência médica e da assistência do profissional de enfermagem. Desta forma, os protocolos agregados à consulta de enfermagem tornarão as informações padronizadas, evitando erros e proporcionando a melhoria da qualidade do atendimento de enfermagem para os pacientes com patologias ortopédicas em clínicas privadas.

Segundo Simão et al (2007, p.234), "o uso de protocolos facilita a tomada de decisões e oferecem informações essenciais sobre avaliação dos pacientes, procedimentos e diagnósticos".

Assim, criou-se o ABCDE da enfermagem:

- A - QPD: Queixa principal e duração
- B - Antecedente mórbido e medicamentoso
- C - Sinais vitais e exame físico sumário
- D - Exames de apoioário
- E - Conduta: Classificação de risco

As situações urgenciais são de grande relevância no contexto das clínicas, sendo uma das portas de entrada das instituições de saúde, pois através dela são recebidos pacientes com agravos, momento este de fragilização e dependência. Por este motivo, os processos assistenciais e administrativos devem ser altamente eficientes e eficazes, com equipes capacitadas e integradas, recursos avançados para enfrentar e suportar além da demanda imponderável a complexidade e gravidade dos casos.

A padronização das condutas através de evidências científicas consistentes e atualizadas orienta a atuação dos profissionais da saúde, e garantem a otimização dos recursos e a qualidade na prestação da assistência.

São desempenhadas atividades administrativas que incluem a criação de rotinas e protocolos, com a finalidade de sistematizar a assistência de enfermagem específica a cada setor.

O enfermeiro é o responsável pelo gerenciamento do cuidado aos usuários, desde sua internação até a alta terapêutica.

5.5. Qualidade no atendimento

A qualidade dos serviços é o diferencial para as clínicas, uma vez que os novos clientes estão exigindo cada vez mais o melhor atendimento, resultando em concorrência cada dia mais acirrada.

Esta relação cliente/empresa, ao buscar excelência permite às empresas conhecer as expectativas e possíveis mudanças em suas atitudes, antecipando suas necessidades e podem constituir uma vantagem competitiva real, já que a mídia torna mais uniforme a comercialização destes serviços, porém se diferenciam notavelmente no acolhimento real oferecido a seus clientes.

Da mesma forma, a qualidade satisfatória da atenção ao cliente permite o estabelecimento de um comportamento de fidelidade por parte do cliente perante a marca da empresa.

De acordo com Macarente (2011, p.106),

Qualidade do atendimento é a capacidade que um produto ou serviço tem para satisfazer plenamente as expectativas do cliente. O perfeito conhecimento dos clientes, suas necessidades (desejos de reconhecimento, conforto, prestígio, exclusividade, personalização) e expectativas é ponto indispensável para a qualidade do atendimento.

O conceito de qualidade acompanha as transformações políticas, econômicas e sociais e neste contexto, se insere a preocupação das instituições em se ajustarem a um modelo gerencial, fundamentado na qualidade, incluindo as organizações que prestam serviços de saúde.

A enfermagem, neste cenário, representa o principal agente das ações voltadas ao atendimento desse objetivo, visto que é a única categoria que permanece vinte e quatro horas assistindo o cliente integralmente, sendo responsável então, em grande parte, pela visão de atendimento da instituição de saúde que o cliente levará pra si.

Christovam e Santos (2004, p. 61) corrobora com esse pensamento ao afirmar que,

Os enfermeiros como sujeitos sociais, atuantes nas instituições de saúde, por vezes inocentes ou culpados, buscam uma autonomia no desenvolvimento de suas ações profissionais, através de relações de poder inerentes aos cargos administrativos que às vezes envolvem sentimentos desejáveis e indesejáveis.

Portanto, planejar e executar atividades são imprescindíveis para garantir assistência com qualidade. Desta forma, a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem tem configurado a necessidade de se revisar e modificar a prática e o papel do profissional de enfermagem no sentido de estabelecer uma nova característica para sua atuação.

5.6. Acolhimento do cliente

O termo acolhimento nos serviços de saúde vem ganhando grande importância, sobretudo, requalificando a discussão a respeito do problema do acesso e da recepção dos usuários nos serviços de saúde.

Sendo uma das formas utilizadas para iniciar mudanças no atendimento ao cliente, na área de saúde ou em qualquer instituição, visa garantir um serviço de qualidade, resolutivo e humanizado.

Entretanto, um dos pilares que sustenta ou confere viabilidade à proposta do acolhimento é a maneira como se dão as relações entre os diversos atores envolvidos, ou seja, enfermeiro e paciente. O acolhimento ao cliente/paciente nas clínicas privadas apresenta-se como uma ferramenta potencial na consulta de enfermagem para consolidar a otimização do atendimento ao usuário.

Para Ney et al (2009), o acolhimento é proporcionado como a possibilidade de universalizar o acesso, abrir as portas dos serviços de saúde a todos os usuários que dela precisarem, permitindo a reorganização do sistema de saúde.

Desta forma a comunicação entre enfermeiro e cliente e usuários da saúde é um dos aspectos fundamentais para este entendimento de acolhimento.

Segundo Fracoli et al (2003, p. 78) “a prática do acolhimento tem configurado um momento tecnológico com potencialidades para imprimir qualidade na atenção e nos serviços de saúde”.

Portanto, o acolhimento é a possibilidade de, no encontro, buscar formas de enfrentamento dos problemas de saúde apresentados no dia-a-dia pelo usuário, na intenção de construir, de maneira co-responsável, um serviço resolutivo que atenda as necessidades de todos esses atores, bem como relações que produzam ou fortaleçam a autonomia dos usuários.

5.7. Consulta de enfermagem

A enfermagem, profissão essencial na construção de uma assistência qualificada em saúde, vem acompanhando profundas e importantes mudanças nas relações sociais e políticas, no campo tecnológico, nas relações interpessoais e principalmente na maneira de organizar os serviços e responder às novas demandas gerenciais e científicas.

Além da competência técnica, o profissional enfermeiro deve demonstrar interesse pelo ser humano e seu *modus vivendi*, a partir da reflexão de suas relações com o indivíduo, a família e a comunidade através da consulta de enfermagem. O enfermeiro, parte integrante da equipe, desenvolve importante papel no acompanhamento do paciente com patologia ortopédica, pois além de atuar como educador em saúde também é responsável por desenvolver a consulta de enfermagem,

A Escola de Enfermagem Anna Néri, fundada em 1923 pelo Governador Carlos Chagas no Rio de Janeiro, é precursora da atividade denominada consulta de enfermagem e hoje é considerada referência quanto a questão da consulta de enfermagem.

Fernandes e Pinheiros (2008, p.35) preconizaram que "a consulta de enfermagem é uma atividade que proporciona ao enfermeiro condições para atuar de forma direta e independente com o cliente". Então é correto afirmar que ocorre uma interação entre, o profissional enfermeiro e o cliente.

O enfermeiro precisa atender essa clientela sistematizando suas ações, a fim de que seu trabalho e conhecimento conduzam a prática profissional. Portanto, faz-se necessário o desenvolvimento de habilidades específicas em enfermagem que atue em clinicas privada.

Para Oliveira et al (2009, p.02),

O profissional enfermeiro precisa reconhecer a consulta de enfermagem como oportunidade de diálogo comunicativo, estreitamento da conjuntura relacional e interpessoal para a ambiência terapêutica para validar o procedimento e não meramente um simples procedimento técnico. O cliente deve interagir com o enfermeiro de forma a compartilhar os anseios e dúvidas no contexto da sua vida de acordo com a percepção da sua conjuntura.

Na prática do enfermeiro, a consulta de enfermagem está inserida como atividade privativa do enfermeiro, regulamentada pela Lei do Exercício Profissional nº 498/86 em seu art.11, inciso I, alínea i. Desta forma a consulta de enfermagem fornece dados para a determinação do diagnóstico de enfermagem e para a elaboração do plano assistencial, servindo como meio para documentar sua prática.

De acordo com Barbosa, Teixeira e Pereira (2007, p. 227), "a consulta objetiva sistematizar, dar consistência, sentido, registro e memória à assistência de enfermagem nos três níveis da atenção à saúde humana, conforme preconiza a Lei n.º 8080/1998".

No entanto, a consulta de enfermagem é uma atividade independente, realizada pelo enfermeiro, objetivando proporcionar condições para melhorar a qualidade de vida por meio de uma abordagem contextualizada e participativa. É composta por quatro fases: a coleta dos dados, os diagnósticos de enfermagem, a implementação de cuidados e a avaliação dos resultados.

O enfermeiro usa sua autonomia profissional na hora que assume responsabilidades em problemas detectados, colocando a assistência da enfermagem em prática. Sendo assim o enfermeiro deve ser um instrumento para que a cliente adquira liberdade no agir, aumentando a sua habilidade em arcar com situações de estresse, de crise e com isso decida sobre a vida e a saúde.

Para Camargo et al (2006, p.25), “a consulta de enfermagem é, além de uma ação de ajuda, uma ação de aprendizado na qual enfermeiro e paciente interagem, buscando solucionar problemas identificados por meio do diagnóstico de enfermagem”.

Processo de interação entre o profissional enfermeiro e o assistido, a consulta de enfermagem é um instrumento importante na busca da promoção da saúde, na prevenção de doenças e na limitação do dano. Para que ocorra eficazmente tal interação, é necessário o desenvolvimento da habilidade refinada de comunicação, para o exercício da escuta e da ação dialógica.

5.8. Assistência humanizada

A humanização é hoje um tema frequente nos serviços públicos de Saúde, nos textos oficiais e nas publicações da área da Saúde Coletiva. Pode ser definida como a oferta do atendimento de qualidade articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, a melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais.

De forma geral, aparece como a necessária redefinição das relações humanas na assistência e mesmo da compreensão da condição humana e dos direitos humanos, segundo o entendimento que os usuários têm o direito de conhecer e decidir sobre os seus diagnósticos e tratamentos.

Por definição conceitual, a Enfermagem é uma atividade humana exercida por seres humanos em seres humanos e vai além da capacidade do diagnóstico de enfermagem e da mobilização dos recursos tecnológicos. É preciso rever as prementes mudanças, resgatando o valor maior da enfermagem que é olhar o paciente como um ser humano único e respeitá-lo como tal.

Humanizar as práticas de saúde em clínicas privadas, enfatizando tanto o usuário externo (pacientes e familiares), quanto o interno (profissionais) e na incorporação de diretrizes e dispositivos de humanização nas práticas de saúde é essencial se desejarmos melhorar os processos de trabalho e a qualidade da produção do cuidado em saúde, ofertados à população.

Para Battistella (2009, p.05), "humanização é ferramenta de gestão, pois valoriza a qualidade do atendimento, preserva as dimensões biológicas, psicológicas e sociais dos usuários e enfatiza a comunicação e a integração dos profissionais".

Compreendendo a humanização como a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde e assim, tomando por base a autonomia e protagonismo dos sujeitos como valores que norteiam as clínicas privadas, almeja-se a coresponsabilidade, vínculos solidários e a participação coletiva no processo de atenção e gestão da saúde.

Para Luz, Melnik, Bernardino e Oliveira (2009, p.307), "até 10 anos atrás, a enfermagem visava exclusivamente o cliente, dando ênfase em sua evolução, observação e monitoramento de complicações, excluindo todo o seu contexto social, deixando a família em segundo plano."

No entanto percebe-se que a família pode contribuir e interagir com a equipe, favorecendo o tratamento e influenciando na recuperação emocional do paciente.

A intervenção familiar no tratamento hoje tem sido cada vez mais freqüente, em função do nível de conhecimento que as pessoas possuem, de uma maneira geral, sobre os seus direitos.

Para Maciak, Sandri e Spier (2009, p.128),

No Brasil, o setor da Saúde passou por várias e notáveis evoluções tecnológicas e científicas. A ciência trouxe consigo a rapidez nas rotinas de trabalho, a economia do tempo e do espaço e outros recursos aplicados em benefício do homem, porém não conseguiu substituir a pessoa que cuida.

A humanização busca resgatar as relações com as pessoas, com o ambiente ou os locais onde ocorrem as assistências, minimizando as dificuldades encontradas pelos profissionais da assistência humanizada.

A RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para Silva, Souza e Marcelino (2007, p.252),

O cuidado humanístico é aquele se adapta ao conhecimento formal empírico e o complementa com os aspectos tecnológicos, científicos e sociais, tendo em vista uma assistência personalizada respeitando as características físicas, morais e sociais do paciente.

A capacitação dos profissionais favorece o desenvolvimento e promove as condições para que eles realizem uma assistência de enfermagem de qualidade dentro das possibilidades encontradas.

Assim, a formação profissional será um caminho trilhado continuamente e, ao supor que o conhecimento é sempre acrescido de novos saberes, a formação será um movimento permanente, não podendo constituir-se como algo acabado e completo. Dentro deste contexto, a formação profissional será então um caminho a ser trilhado por toda a vida.

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante os dois anos estagiados em clínica ortopédica privada na cidade Natal/RN, foram observados alguns clientes que apresentavam grande irritabilidade em relação à demora no atendimento logo na recepção e, principalmente, o acesso ao médico, demonstrando insatisfação e dificuldade em compreender que a demora ocorria por causa da demanda de pacientes.

Entretanto, tais barreiras de comunicação e consequentes atitudes foram substituídas por uma construção coletiva, prazerosa e de grande importância para todos os membros que constituem a clínica, a partir do instante em que se procurou identificar onde estava o *déficit* do atendimento.

Foi incluída a consulta de enfermagem com ênfase ao acolhimento, sendo percebida a importância do protocolo de enfermagem agregado ao conhecimento e a capacidade do enfermeiro como agente de transformação social, detectando os problemas reais e buscando soluções originais e criativas.

Apreendi, através da observação, que é totalmente possível proporcionar melhor atendimento ao paciente com a consulta de enfermagem, concatenando o conhecimento adquirido nas diversas disciplinas que compõem o currículo de enfermagem ao estabelecer o elo entre o paciente e o profissional da enfermagem, viabilizando o desenvolvimento da assistência humanizada e, ao mesmo tempo, otimizando o atendimento ao cliente.

A partir da realização das consultas de enfermagem, foi observado por parte dos médicos que a estratégia tomada contribuiu significativamente no processo de trabalho realizado na clínica.

Através do protocolo instalado, foi constatado melhor desempenho das atividades executadas na consulta médica, facilitando o tratamento e até mesmo o acompanhamento subsequente dos pacientes.

A partir da análise realizada, ficou evidente a contribuição dos protocolos na agilização do atendimento em sua totalidade, tornando as atividades de enfermagem mais consistentes, embasados em conhecimentos antecipadamente debatidos e socializados.

7. CON Neste sentido, percebe-se que a construção do saber atuar e praticar enfermagem estão intensamente unidos e é fundamental que sejam trabalhados continuamente, pelo fato de não serem apenas uma finalidade, mas uma metodologia em constante construção.

A Enfermagem vem sendo vista como profissão em constante evolução, respeitando momentos históricos, evoluindo e refletindo sobre as influências sociais e culturais, para enfim compreender o momento atual e traçar perspectivas futuras.

As discussões sobre as origens do cuidado paralelamente à profissão, abordam as necessidades sociais, políticas, e econômicas no mundo e culminam com as especializações e a ampliação da atuação de enfermeiros. Formando as exigências atuais do mercado de trabalho quando comparados ao início da enfermagem moderna.

As principais competências e atuação dos enfermeiros de produção de práticas de saúde, abrangendo os ambientes de saúde pública, com ênfase na atenção básica, e equipes de referência para práticas de saúde.

A mudança de concepção de política como um indivíduo passou para cliente de saúde, bem como a mudança de função de enfermeiro, tornando a enfermagem a profissão de cuidado.

É possível afirmar que esta mudança tem ocorrido nos últimos 50 anos e que a enfermagem vem sendo vista como uma profissão em constante evolução.

Atualmente, a enfermagem é vista como uma profissão em constante evolução, com ênfase na atenção básica, e equipes de referência para práticas de saúde. A enfermagem é vista como uma profissão em constante evolução, com ênfase na atenção básica, e equipes de referência para práticas de saúde. A enfermagem é vista como uma profissão em constante evolução, com ênfase na atenção básica, e equipes de referência para práticas de saúde. A enfermagem é vista como uma profissão em constante evolução, com ênfase na atenção básica, e equipes de referência para práticas de saúde.

Através da realização de um protocolo de enfermagem como estratégia para orientar o atendimento na clínica, com a participação de enfermeiros e outros profissionais de saúde, visando a melhoria da qualidade do cuidado e a satisfação dos pacientes.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Enfermagem vem sendo renovada como profissão em diferentes tempos, resgatando memórias valiosas, conduzindo a reflexão sobre as influências, marcos e concepções, para enfim compreender o momento atual e traçar perspectivas futuras.

As discussões sobre as origens do cuidado paralelamente à profissão, atreladas às necessidades sociais, políticas, e econômicas no mundo, culminam com as especializações e a ampliação da atuação do enfermeiro, tornando as exigências atuais do mercado de trabalho maiores quando comparadas ao início da enfermagem moderna.

As constantes transformações e avanços nos cenários de produção de práticas de saúde, especialmente no ambiente clínico privada, tem repercutido nas formas como as equipes se organizam para prestar atendimento de saúde.

A mudança da concepção de paciente como um indivíduo passivo para cliente de saúde bem como a presença da família dentro das clínicas, socializam o conhecimento das práticas de cuidado.

É possível afirmar que esta inclusão tem auxiliado os profissionais de saúde a repensar as suas práticas e modos de cuidar.

Mesmo enfrentando resistências baseadas num modelo de saúde marcado pela preeminência médica, a enfermagem desempenha um papel importante no processo de atendimento ao paciente, sendo esta uma condição essencial para a transformação de realidades. A tentativa de descrever, compreender e analisar os fatores envolvidos na otimização do atendimento ao cliente, além do tempo medido na execução das tarefas e da dimensão técnica ou explícita do cuidado ao paciente e sua família, implica em encontrar formas de acolher, humanizar e dar corpo às outras dimensões do cuidado em saúde, que exigem grande competência dos profissionais de enfermagem.

Através da realização de um protocolo de enfermagem como estratégia para otimizar o atendimento na clínica, tive a oportunidade de refletir que a ação do enfermeiro transcende conhecimentos teóricos e práticos, perpassa pelo compartilhamento de tais conhecimentos ao

reconhecer fragilidades, por constituir um acordo com a sociedade, ao desenvolver potencialidades, enfrentar limitações inclusive as próprias e perceber que não se sabe tudo.

Desta forma, em tal cenário, destaca-se a fundamental importância das lideranças de enfermagem na busca de soluções e novos modelos de protocolos que otimizem o atendimento ao cliente em clínicas privadas.

A proposta do protocolo da assistência de enfermagem em clínicas privadas é buscar a melhoria do processo de planejamento e a satisfação do paciente, a assistência humanizada, a qualificação como meta e a diferenciação da enfermagem das outras categorias profissionais.

Através da criação da consulta de enfermagem e por meio do planejamento dos cuidados, o enfermeiro poderá aproximar-se mais do paciente, viabilizando e facilitando o planejamento de cuidados com maior rapidez e eficiência além de colaborar efetivamente na elaboração da prescrição de cuidados de enfermagem.

Provavelmente a compreensão mais gratificante foi que, a colaboração integral entre a equipe composta pela enfermagem, médicos e outros profissionais, ultrapassa o aprendizado acadêmico, que o desenvolvimento de protocolos favorece a assistência humanizada e uma nova postura, onde o conhecimento técnico-científico alie-se a um profissional crítico e cidadão.

Foi constatado, ainda, que por meio do protocolo de enfermagem observa-se um grande progresso na implementação da consulta de enfermagem e este relato de experiência poderá colaborar com a formação de profissionais comprometidos com a assistência humanizada enfatizando a promoção da saúde e a qualidade de vida dos pacientes.

Desejo que este estudo contribua para estimular o enfermeiro a descobrir cada vez mais sua profissão como uma missão de vida, como a ciência em si e exercê-la como arte, burilada dentro de si todos os dias.

Que o cotidiano não nos torne máquinas, que a paixão pela vida e o amor pelo ser humano e pela profissão norteie nossas decisões e atitudes.

REFERÊNCIAS

- AQUINO, O. R.; FILHO, L. W. D. **Protocolos assistências de enfermagem na unidade de internação materno-infantil**. Disponível em: <<http://www.ufpel.edu.br>>. Acesso em: 19 de março de 2011
- BARBOSA, M. A. R.; TEIXEIRA, Z. F.; PEREIRA, W. R. **Consulta de enfermagem: um diálogo entre os saberes técnicos e populares em saúde**. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 19 de março de 2011.
- CORBELLINI, L. V.; MEDEIROS, F. M. **Fragmentos da história: a enfermeira tornando-se sujeito de se mesmo**. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2011.
- CINTRA, E. A.; NISHIDE, V. M.; NUNES, W. P. **Assistência de enfermagem ao paciente gravemente enfermo**. São Paulo: Atheneu, 2008.
- CAMPOS R. **Reflexões sobre o conceito de humanização em saúde**. 2003. Disponível em: <http://www.enfermagem.ufmg.br>>. Acesso em: 20 de fevereiro de 2011.
- FRACOLLI, L.A.; MAEDA, S.T.; BRITES, R. P. T.; SEPÚLVEDA, S. C. F.; CAMPOS, S. M. C.; ZOBOLI, E. L. C. P. **A visita domiciliária sob o enfoque do acolhimento e sua interface com a abordagem do desmame precoce no programa de saúde da família: um relato de experiência**. . *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v. 5 n. 2 p. 78 – 82, 2003. Disponível em <http://www.fen.ufg.br/revista>. Acesso em: 22 de out. 2011.
- GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**: São Paulo: 3º Ed, Atlas, 1991.
- HEBERT, S.; XAVIER, R.; JUNIOR, A. G. P.; FILHO, T. E. P. B. **Ortopedia e traumatologia: princípios e prática**. 3. Ed. São Paulo: Artmed, 2007.
- JUNG, C. F. **Metodologia para pesquisa & desenvolvimento: aplicada as novas tecnologias, produtos e processos**. Axccl books, 2004.

KURCGANT, PAULINA; CUNHA, KÁTHIA C.; MASSOROLLO, M. C. K.B.; CIAMPONE, M. H. T. – **Administração em Enfermagem**. São Paulo: EPU, 1991. ISBN: 85-12-12470-9.

LAKATOS, E. M.; MARCONDES, A. M. **Fundamentos de metodologia científica**: São Paulo: 3º Ed. Ver. E ampl. Atlas, 1991.

MARQUIS, B. L.; HUSTON, C. J. **Administração e liderança em enfermagem**: teoria e prática. 4. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.

MENDES, A. M. **Papel clínico do enfermeiro**: desenvolvimento do conceito. 2010. Disponível em: < www.bvs.br >. Acesso em: 19 de fevereiro de 2011.

OLIVEIRA, S. L. de. **Tratado de metodologia científica**: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1997.

ORLANDO, I. J. **O relacionamento dinâmico enfermeiro/paciente**: função, processo e princípios. São Paulo: EPU, 2004.

POTTER, P. A.; PERRY, A. G. **Grande tratado de enfermagem prática**: clínica prática hospitalar. 3. Ed. Santos, 2005.

SOUZA, M. C. O. L.; SILVA, L. A.; FERNANDES, S. M. G. F. **Resgatando a ética do serviço de enfermagem**: questões do acolhimento aos usuários em unidades de saúde da mata norte de Pernambuco. Disponível em: <http://www.ebookbrowse.com/etica-e-administracao-em-enfermagem>. Acesso em: 20 de março de 2011.

SILVA, G. A.; SOUZA, R. T. T.; MARCELINO, K. **Assistência de enfermagem humanizada**: dificuldades encontradas por enfermeiros em hospital privado de São Paulo. Disponível em: <http://www.scielo.br>. Acesso em 22 de out. 2011.

ANEXO I**PROTOCOLO**

CLINORT-CLÍNICA DE ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
FICHA DE ATENDIMENTO – CONSULTA DE ENFERMAGEM
DADOS PESSOAIS

Nome:	
Email:	
End:	
Tel:	Cel:
Profissão:	
Data do atendimento: / /	

MOTIVO DA CONSULTA

Queixa principal:
HDA: Histórico da doença atual;

ANTECEDENTES PESSOAIS

Hipertensão () Diabetes () Doenças renais crônicas () Cardiopatia () Outros () Especificar:-----
Usa medicação: Sim () Não () Especificar: ----- -----
Alergias medicamentosa: Sim () Não () Especificar: _____

EXAME FÍSICO GERAL

Data	Peso	Estatuta	Circ.ab	PA
/ /				