

ORGANIZADORES  
LEONARDO HALLEY CARVALHO PIMENTEL  
IZABEL HERIKA GOMES MATIAS CRONEMBERGER

A hand holding a yellow flower against a textured wall with shadows.

# REABILITAÇÃO

## TEORIA E PRÁTICA



ASSOCIAÇÃO  
REABILITAR

PRESIDENTE BENJAMIM PESSOA VALE



# Expediente

**Direção editorial:** Ana Kelma Gallas  
**Supervisão técnica:** Edson Rodrigues Cavalcante  
**Diagramação:** Kleber Albuquerque Filho  
**TI Publicações OMP Books:** Eliezyro Silva



## FICHA CATALOGRÁFICA

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

P644r  
PIMENTEL, Leonardo Halley Carvalho;  
CRONEMBERGER, Izabel Herika Gomes Matias.  
Reabilitação: Teoria e Prática [livro eletrônico]  
/ Leonardo Halley Carvalho Pimentel e Izabel Herika  
Gomes Matias Cronemberger (Orgs.). São Paulo:  
Lestu Publishing Company, 2022.

701 f. online

ISBN: 978-65-996314-4-3

DOI: 10.51205/lestu.978-65-996314-4-3

1. Reabilitação. 2. Saúde. 3. Trabalhos de  
Reabilitação. 4. Habilitação. 5. I. Autor(a). II.  
Título. III. Editora. IV. DeCS.

CDD - 343.6

### Índices para catálogo sistemático:

1. DeCS (Descritores na Área de Saúde) em Catálogos  
Sistemáticos = Reabilitação. Habilitação.  
Recuperação das funções humanas. Avaliação  
das deficiências humanas. Recuperação de função  
fisiológica.

"Os conteúdos dos artigos publicados são de total responsabilidade dos autores e autoras."

Todos os livros publicados pela Editora Lestu Publishing Company estão sob os direitos da Creative Commons 4.0 [https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR)



A Lestu Publishing Company é uma editora que acredita na Ciência Aberta. Permitimos a leitura, download e/ou compartilhamento do conteúdo desta obra para qualquer meio ou formato, desde que os textos e seus autores sejam adequadamente referenciados.

### LESTU PUBLISHING COMPANY

Editora, Gráfica e Consultoria Ltda  
Avenida Paulista, 2300, andar Pilotis  
Bela Vista, São Paulo, 01310-300,  
Brasil.

[editora@lestu.org](mailto:editora@lestu.org)

[www.lestu.com.br](http://www.lestu.com.br)

(11) 97415.4679

Imagens da obra:  
Canva (Creative Commons)

ORGANIZADORES  
LEONARDO HALLEY CARVALHO PIMENTEL  
IZABEL HERIKA GOMES MATIAS CRONEMBERGER

# REABILITAÇÃO

## TEORIA E PRÁTICA





# 52

## Setores de apoio na reabilitação

(Capítulo construído a partir de entrevistas *online* com os respectivos supervisores de cada setor)

### Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME)

Laize Moraes da Silva

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística do CEIR-SAME é o setor responsável pelo arquivamento e controle dos prontuários físicos, atendimento ao público interno e externo, bloqueios e manutenção de escalas.

O SAME funciona com as seguintes divisões citadas abaixo:

#### Arquivo:

- Tem como objetivo a manutenção da integridade dos prontuários físicos do paciente, seguindo os critérios de guarda, conservação, organização, controle, sigilo e ética;
- Empréstimo de prontuário físico quando solicitado por um profissional técnico;
- Fornecimento de cópia de prontuário físico quando solicitado pelo usuário ou responsável legal autorizado pela diretoria técnica;
- Digitalização e anexo de termos, exames e documentos no PEP-Prontuário Eletrônico do Paciente;
- Guarda e controle dos tablets usados pela equipe técnica para a



realização de teleatendimentos;

- Descarte na máquina fragmentadora de papéis com informações dos pacientes com objetivo de proteger os dados conforme a LGPD- Lei Geral de Proteção de Dados.

#### **Marcação de consultas, exames e terapias:**

- Marcação de consultas e exames de forma presencial, telefone ou aplicativo whatsapp no Gestor Saúde (sistema do SUS), através da demanda espontânea do usuário ou convocação via fila de espera;
- Marcação de terapias de forma presencial, telefone ou aplicativo whatsapp solicitadas pelos supervisores via e-mail institucional;
- Lançamento do paciente em filas conforme solicitação de profissional técnico;
- Entrega de relatório de presença quando solicitado pelo usuário ou responsável legal para TFD (Tratamento Fora de Domicílio);
- Entrega de declaração ou marcação futura quando solicitado pelo usuário ou responsável técnico;
- Envio de carta de comparecimento quando o paciente não tem contato.

#### **Secretários de Setor:**

- Registro de presença, alta e dispensa das terapias e com consultas no sistema de informatização;
- Desligamento do paciente quando solicitado pelo supervisor;
- Registro de alta, renúncia e óbito;
- Informar ao paciente o bloqueio das agendas de terapeutas solicitado pelo supervisor;
- Receber justificativas de faltas, registrar no sistema e anexar o documento no PEP;
- Solicitar as cópias da documentação necessária para anexar aos BPA's
- Organizar as frequências do SUS em pastas por ordem alfabética. Pacientes/acompanhantes devem assinar a frequência sempre antes dos atendimentos nos setores;
- Desmarcar pacientes das terapias quando for necessário;
- Organização dos consultórios médicos.

#### **Informação:**

- Atender pacientes, acompanhantes e visitantes prestando-lhes

informações solicitadas;

- Receber correspondências e ofícios e registrar no sistema de protocolo;
- Quando necessário aferir temperatura dos pacientes, acompanhantes e visitantes.

#### **Manutenção e bloqueio de escala:**

- Criação, alterações e liberação das escalas dos profissionais de sistema;
- Bloqueio e desbloqueio das agendas dos profissionais quando solicitado por um supervisor;
- Criação de itens de agendamento.

#### **Controle de BPA**

- Montagem de processos novos e renovações para Boletim de Produção Ambulatorial- BPA;
- Envio dos processos ao SUS para serem autorizados;
- Após a autorização dos BPA's são impressas as listas de frequências e entregues nas recepções a fim de coletar as assinaturas dos pacientes/responsáveis;
- Recolhimento das frequências no final do mês para anexar ao processo de BPA e enviar ao faturamento.

Nos últimos meses, após início da pandemia ocorreram alguns ajustes no fluxo do SAME que vale a pena destacar:

- Recentemente foi realizada a descentralização das recepções com o objetivo melhorar a mobilidade dos usuários, evitar aglomerações, bem como otimizar a qualidade dos nossos serviços priorizando o processo de reabilitação dos nossos usuários. Com essa redistribuição o paciente é recepcionado na entrada mais próxima do seu atendimento.
- Setor responsável pelo carregamento dos tablets. Essa atividade tem o intuito de garantir o funcionamento do referido equipamento durante o teleatendimento.
- Reuniões frequentes com equipe do Serviço Social a fim de elucidar dúvidas e compartilhar informações.



## Segurança do trabalho

### Eduardo Bruno Ferreira de Sousa

O Setor de Segurança do Trabalho atua em prol do bem-estar e qualidade e segurança do outro, direcionando-se para cuidar da integridade psicofisiológica dos colaboradores e transeuntes do CEIR.

O Setor trabalha assiduamente na prevenção de acidentes e/ou doenças ocupacionais, com a gestão dos riscos ocupacionais que são inerentes e/ou peculiares aos processos produtivos com o intuito de eliminar condições adversas de risco potencial no ambiente laboral.

O Setor prioriza ações que garantam sempre a segurança e qualidade em todos os processos da instituição, direta ou indiretamente isso influi na saúde pública, principalmente em tempos de pandemia da COVID-19, momento no qual as ações preventivas se intensificaram em toda a instituição com aperfeiçoamento dos processos de segurança, garantindo a saúde individual e coletiva.

Muitas das ações de segurança e saúde do trabalho prezam pela segurança do paciente, sua integridade psicofisiológica, em conjunto com as metas internacionais adotadas pelo NSP - Núcleo de Segurança do Paciente.

## Ouvidoria

### Francisca Bruna Pereira Lustosa Mazullo

A Associação Reabilitar possui um serviço de Ouvidoria, espaço de diálogo qualificado e de escuta ativa que gera possibilidade de compreender o nível de satisfação dos usuários, e procura atendê-los em suas solicitações, desde sugestões, elogios até as reclamações e denúncias quanto ao atendimento prestado pela Instituição.

É a porta de entrada para tomar conhecimento de questões e problemas coletivos e individuais, prover maneiras eficazes de resolução das demandas e fortalecer a busca pela melhoria contínua dos serviços, produtos, processos e comunicação na Instituição.

No atendimento ao usuário externo (pacientes e seus familiares/cuidadores) funciona como uma ponte entre esse público e a Associação Reabilitar para estreitamento dessa relação, sendo um canal de comunicação aberto. Deste modo, a Ouvidoria objetiva apresentar e sugerir formas de melhoria dos serviços, buscando a satisfação dos usuários e,

consequentemente, a excelência dentro da Instituição, colaborando assim, de forma significativa, para que os objetivos da qualidade sejam alcançados.

O serviço também realiza atendimento aos colaboradores com o objetivo de ouvi-los, fazer mediações, oferecer aconselhamentos e devolutivas quanto à Ouvidoria realizada com os usuários/pacientes, bem como tem por finalidade principal constituir um canal institucional de diálogo e participação, que além de promover a entrada de informações por parte dos colaboradores, torna-se um espaço pedagógico privilegiado, que repara falhas de comunicação, presta esclarecimentos sobre questões éticas, de cultura organizacional e políticas institucionais.

Para ser atendido pela Ouvidoria, o usuário ou o colaborador pode acessar pessoalmente o setor localizado no 1º piso do Ceir (próximo à 4ª recepção), ou por telefone (86 3198-1500) ou através dos e-mails [ouvidoria@reabilitar.org.br](mailto:ouvidoria@reabilitar.org.br) e [ouvidoria@ceir.org.br](mailto:ouvidoria@ceir.org.br).

O setor segue um protocolo de trabalho preconizado na valorização da participação do usuário, escuta qualificada e na humanização do atendimento, pautado pelos princípios básicos da transparência, imparcialidade, senso crítico, respeito e discricão em apurar as demandas, assegurando que as manifestações apresentadas sejam resolvidas de forma rápida e resguardando o sigilo das informações.

No tocante às sugestões, elogios, reclamações, denúncias, críticas, informações e solicitações recebidas dos usuários na Ouvidoria, essas manifestações são registradas, repassadas ao gestor do setor competente para análise e apuração dos fatos. É estipulado um prazo de três dias úteis para o retorno das possíveis providências, caso a manifestação seja resolvida em tempo hábil, a Ouvidoria fornece a devolutiva ao usuário e finaliza a demanda.

Caso não seja resolvida e/ou ultrapasse o prazo estabelecido, verifica-se a possibilidade de prorrogá-lo por mais três dias úteis. Tendo em vista a complexidade da manifestação, a resposta ao usuário pode ser repassada imediatamente quando a informação estiver disponível ou no intervalo máximo de trinta dias, esse tempo pode ser prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

A Ouvidoria como canal de comunicação entre os usuários dos serviços e à Instituição cumpre o seu papel fundamental de promover a qualidade, trabalhando na prevenção, mediação e resolução de ocorrências e conflitos. Configura-se como um instrumento de participação do usuário, através do escutar da manifestação, possui a competência para atender os anseios, e, por conseguinte materializar suas demandas em ações efetivas.



Na Associação Reabilitar, principalmente em seu projeto CEIR, a Ouvidoria promove o acolhimento aos usuários, estimula a participação dos pacientes e familiares como protagonistas no processo de reabilitação, assim impactando na qualidade da assistência ofertada e contribuindo no dia a dia da Instituição, como espaço na esfera de respeito ao ser humano e meio estratégico de apoio à gestão pautando-se no ouvir e no olhar.

É importante salientar, que as manifestações recebidas, independente de sua natureza, sempre carregam sinais de alerta, desafios e muitas reflexões para os gestores e colaboradores, gerando oportunidades para que a Instituição aprimore os serviços de forma a beneficiar a coletividade.

## Centro de diagnóstico

**Joseilda Sousa Santos**

**Alexandre Queiroz Coêlho**

Inaugurado em outubro de 2011, o Centro de Diagnóstico foi criado com o intuito de complementar e apoiar o serviço de excelência já ofertado pelo CEIR através da realização de procedimentos em áreas distintas, como exames de imagem, laboratoriais e urológicos. Credenciado ao SUS, maior sistema de saúde pública do mundo, possibilita à população ter acesso a exames de especializados.

Com a solicitação de exames após uma consulta na Unidade Básica de Saúde, o usuário submete os procedimentos à Central de Marcação do SUS no SAME (Serviço de Atendimento Médico Estatístico) da própria UBS. Autorizados ao Centro de Diagnóstico, o cliente deverá comparecer na data e horário marcados na ficha de autorização. Cabe ressaltar que alguns exames necessitam de agendamento prévio e que o Centro está aberto para atendimento da população em geral e não apenas àqueles que fazem reabilitação no CEIR.

O Centro de Diagnóstico se sobressai não somente pela qualidade dos exames executados por profissionais especializados, como também por gerar conforto e segurança ao usuário, “vestindo a camisa” da inclusão, dispondo de uma excelente acessibilidade para atender aos vários espectros da pessoa com deficiência e prestando atendimento humanizado que já é a nossa marca. Rampas de acesso, guichês de atendimento rebaixados, piso tátil e acesso aos resultados dos exames pela internet são alguns destaques, além da aquisição de um mamógrafo totalmente adaptado à pessoa com deficiência, inserindo o CEIR na prevenção ao câncer de mama.

Realizar grande parte dos exames complementares à reabilitação, impulsiona o CEIR a caminhar em busca de se tornar uma instituição verticalizada como já acontece com os grandes centros de saúde.

Na vigência da pandemia da COVID-19, o Centro de Diagnóstico foi desafiado a compor o Serviço de Reabilitação pós-COVID do CEIR, realizando a triagem dos pacientes que continuam com alguns sintomas ou desenvolvem novas complicações relacionadas à COVID-19 depois que deixam suas internações. Exames laboratoriais, radiografias, tomografia computadorizada, ultrassonografias, espirometria, ecocardiograma, e ressonância magnética são os procedimentos ofertados a esse público.

## Oficina ortopédica

**Paulo André da Silva Ramos**

A oficina ortopédica é uma fábrica de produtos ortopédicos e serviços de adaptação de acordo com a necessidade de cada paciente. Fabrica produtos de modelos já existentes no mercado e quando necessário cria-se o produto de acordo com a patologia do paciente procurando seguir sempre que possível uma prescrição do profissional que solicitou.

A oficina ortopédica é coordenada por um fisioterapeuta que também tem formação em ortesista e protesista e tem uma equipe composta por profissionais capacitados dentro da oficina e que participam de cursos de atualização e congressos na área de ortopedia técnica buscando atualização sempre que possível.

O atendimento ao paciente começa antes mesmo da presença dele na oficina ortopédica, porque quando se trata de pacientes do Sistema Único de Saúde, todo o processo começa com a avaliação da prescrição para verificar a possibilidade de atender aquela solicitação. Todas as órteses e próteses confeccionadas na oficina são personalizadas e por isso mesmo precisamos da presença do paciente para avaliação e confirmação do que está prescrito, eliminando assim possíveis dúvidas. Atendemos na oficina pacientes que são acompanhados na reabilitação e pacientes que são reabilitados fora do centro (outros municípios e até outros Estados) buscando sempre atender à necessidade dos mesmos.

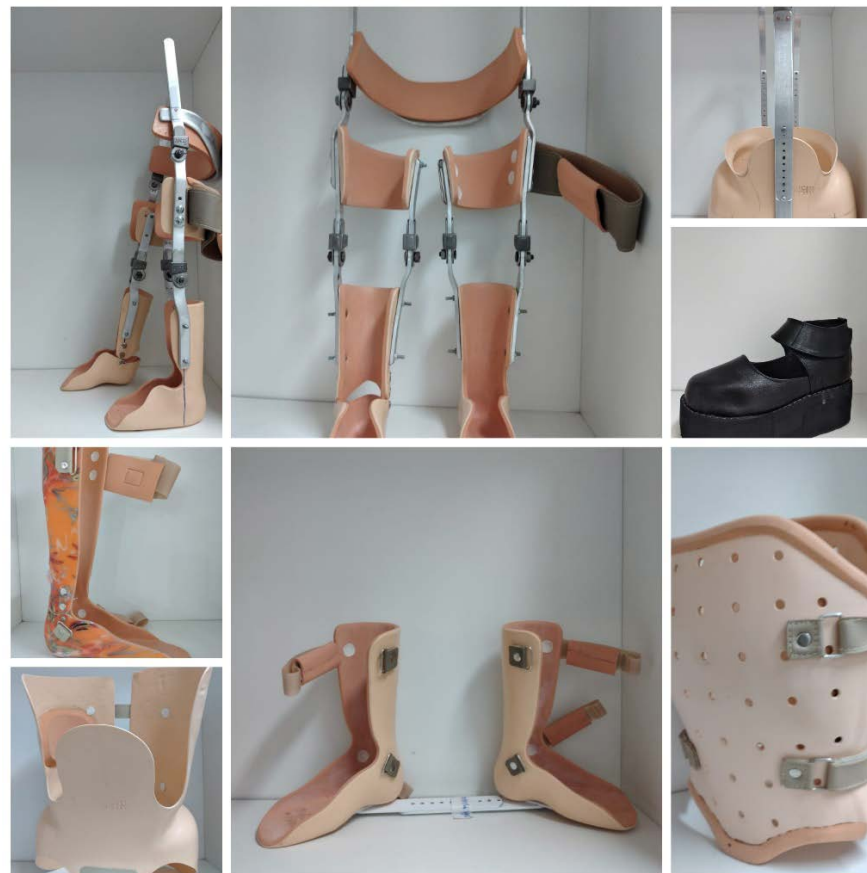
Antes de implantar a oficina do CEIR, foram observados setores semelhantes em outros serviços, com a necessidade de mudança no processo de atendimento do paciente e principalmente para confecção de molde de órtese e prótese. Todos passam por uma avaliação antes da confecção do mold, seja órtese ou prótese, em caso de amputado, cobrança de reabilitação pré protética, preparo do coto e posterior treinamento



do paciente amputado na oficina, além do trabalho em conjunto com os profissionais da equipe de reabilitação.

O fato de trabalhar em conjunto com a equipe de reabilitação é bom para todos, mas principalmente para o paciente, pois quando é observado a necessidade de uma órtese ou acessório que possa ajudar no tratamento do paciente, o profissional faz a solicitação do equipamento e o mesmo busca adquirir via SUS ou providenciar de forma particular diretamente na oficina ortopédica.

Segue abaixo alguns dos diversos modelos de prótese e órtese fabricados na oficina ortopédica do CEIR.



Fonte: Arquivo pessoal

O trabalho em reabilitação requer sempre o cuidado em equipe, e o papel de cada profissional envolvido é importante, mesmo aqueles que muitas vezes ficam só nos bastidores sem atendimento direto aos pacientes. Toda a engrenagem precisa funcionar em harmonia, em um ambiente de trabalho cooperativo para que todos se beneficiem plenamente, em especial os usuários do serviço.



Fonte: Arquivo pessoal