

Trabalho na Clínica Dentária Bicesse

Elia Neuza Pinheiro Rodrigues Gordino da Silva

Relatório de Actividades

Resumo—Em Fevereiro deste ano comecei a trabalhar numa clínica dentária como rececionista e assistente. Esse trabalho proporcionou-me um ambiente de treino para trabalhos futuros que possa ter na minha área profissional, pois com ele adquiri competências de organização, de comunicação, expressão e sociais. Também me permitiu desenvolver a minha capacidade de resolução autónoma de problemas em situações difíceis e imprevisíveis o que me ajudou muito a desenvolver a minha confiança e principalmente a motivar-me para o mundo do trabalho depois do curso.

Palavras Chave—(trabalho, atividade, tarefas, organização, clínica, consulta).

isto não é Resumo do documento!

1 INTRODUÇÃO

ESTE relatório desenvolve-se no âmbito da cadeira de Portfólio Pessoal A e tem como objetivo a descrição da minha atividade de auto-proposta. Neste irei falar sobre o trabalho que estive a realizar durante este semestre, descreverei as minhas principais tarefas e responsabilidades além de todas as competências que adquiri ao exercê-las.

A atividade auto-proposta que realizei foi rececionista e assistente na Clínica Dentária de Bicesse, que é uma clínica particular pequena de medicina dentária geral iniciada em 2010 pela Doutora Sílvia Freire Alves, que exerce medicina dentária já há 15 anos. A Doutora já tinha tido uma clínica privada no seu país de origem, Venezuela, e alguns anos depois de vir para Portugal e trabalhar numa outra clínica dentária por conta de outrém decidi abrir outra clínica por conta própria.

Era necessário uma assistente e rececionista para organizar e realizar pequenas tarefas que tiram tempo à médica dentista e que aumentam o tempo de espera entre clientes, isto porque até ao momento de eu entrar na clínica era a doutora que realizava a maioria das tarefas, o que se mostrou ser pouco produtivo e assim

surgiu a minha oportunidade de trabalhar na clínica.

Apesar de não estar à procura de nenhum trabalho ou estágio aceitei a proposta, pois como nunca tinha trabalhado antes, pareceu-me um ótimo começo para poder ultrapassar os meus medos e dificuldades de ter um primeiro trabalho, e além disso o horário era bastante leve e flexível podendo, com organização, conciliá-lo com os estudos académicos.

2 PRIMEIRA SEMANA DE ADAPTAÇÃO

A primeira semana serviu para me ambientar com o trabalho que teria de realizar. Nos primeiros dias foram-me explicadas todas as minhas funções e também me foi ensinado como realizá-las. Para isso foi necessário estar com muita atenção ao método de funcionamento da clínica e ao método de trabalho da Doutora para saber como me ajustar e integrar de modo a realizar o melhor trabalho possível.

Como rececionista eu teria de receber e atender todos os pacientes que chegassem/contactassem com a clínica, quer em pessoa, quando entravam na clínica, quer por telefone, quando ligavam a perguntar informações ou marcar/desmarcar consultas. Também teria de receber as encomendas, de material, dos laboratórios exteriores e de correio, e teria de tratar do atendimento da empresa de resíduos hospitalares. Já como assistente, a minha função era ajudar a doutora com qualquer

- Elia Neuza Pinheiro Rodrigues Gordino da Silva, nr. 76455,
E-mail: eliananeuza@ist.utl.pt,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Entrega dia 6 de Junho de 2015.

(1.0) Excellent	ACTIVITY						DOCUMENT						
(0.8) Very Good	Object × 2	Opt × 1	Exec × 4	Summ × .5	Concl × .5	SCORE	Struct × .25	Ortogh × .25	Exec × 4	Form × .25	Titles × .5	File × .5	SCORE
(0.6) Good	1.0	1.0	1.0	0.6	0.4		1.0	0.8	1.0	1.0	0.8	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

coisa relacionada ao seu trabalho, como ajudar na esterilização e arrumação do material de medicina dentária e dar assistência em tratamentos.

3 FUNÇÕES COMO RECECIONISTA

As minhas funções como rececionista consistiam em atender pacientes, em pessoa ou por telefone, em marcar/desmarcar consultas, manter os registos dos pacientes organizados, lembrar a doutora de telefonar para algum laboratório caso fosse necessário, preencher as fichas clínico dental dos pacientes

No atendimento de pacientes que chegassem à clínica eu teria de tratar da sua “Ficha Clínico Dental”, em que a primeira parte teria previamente de ser preenchida por mim com a informação do paciente em questão (primeiro e último nome, idade, profissão, morada, telefone, quem lhe recomendou a clínica, a última consulta dentária que teve, o motivo da nova consulta e alergias ou contra-indicações a tratamentos dentários), depois estas eram entregues à doutora que preencheria a segunda parte das fichas durante a consulta (com o histórico clínico-dentário do paciente, uma análise e registo dentário, o diagnóstico, ...) e no final, após o pagamento, eu também teria de preencher a terceira parte da ficha (que indicava o tratamento feito, o dia e o total do pagamento ou o que faltou dele). Estas fichas eram em formato papel, pois era mais fácil para a doutora as preencher durante o decurso da consulta/tratamento, e depois tinham de ser arquivadas por mim por ordem alfabética de apelido dos pacientes.

Se durante uma consulta a médica fizesse uma radiografia, essa deveria posteriormente ser agraphada à sua ficha de paciente, para que nas consultas seguintes toda a informação importante sobre o paciente estivesse na sua ficha.

Também era parte do meu trabalho fazer a marcação e lembrete de consultas. Para a marcação de consultas era necessário coordenação e organização, não só com o horário de funcionamento da clínica e a preferência dos pacientes, mas também com os laboratórios de próteses dentárias com que a clínica trabalha, para os casos em que os pacientes

necessitassem de próteses dentárias, placas ou coroas. Em relação ao lembrete de consultas, esse era feito através de um telefonema no dia anterior à consulta, e era usado para os casos de consultas de check-up marcadas há muito tempo ou no caso de pacientes mais idosos.

Com relação ao atendimento de pacientes, nas marcações por telefone, depois de os cumprimentar, pedia o nome e verificava se este já tinha ficha, de seguida perguntava qual o motivo da marcação para saber qual o grau de urgência, e para casos de extrema urgência a consulta era marcada o mais depressa possível (sendo às vezes necessário telefonar a outros pacientes para adiar uma ou duas horas consultas já marcadas). Era também por telefone que costumava dar muitas informações sobre a clínica e sobre os tratamentos a realizar, por isso também fazia parte da minha função saber os tratamentos mais comuns da clínica, para poder dar indicações sobre eles e sobre os preços.

Quando os pacientes vinham para uma consulta, eu cumprimentava-os, preparava as suas fichas de clínico dental, perguntava se havia alguma queixa de dor ou algo que tivesse de ser anotado, e se fosse necessário pedia que aguardassem na sala de espera.

4 FUNÇÕES COMO ASSISTENTE

Como assistente tinha de ajudar a doutora em qualquer tarefa no consultório, para que o tempo despendido na consulta/tratamento fosse mínimo e estas fossem feitas mais eficientemente. As minhas funções consistiam em desinfetar a sala de tratamentos e os aparelhos, de esterilizar os utensílios usados e de posteriormente os arrumar nos devidos locais, de assistir a doutora no que ela necessitasse. Por isso era necessário saber como usar o material de esterilização, de desinfecção e também como funcionar com alguns utensílios e aparelhos para assistir então nos tratamentos.

Assim como já tinha mencionado, e principalmente se o tratamento fosse demorado ou mais complicado que o usual, era necessária a minha assistência no consultório, para tratar da aspiração, produção de compósito selagem, massa de moldes, ou qualquer outra tarefa que

a doutora precisasse que eu fizesse. Para dar assistência durante um tratamento era preciso eu vestir uma bata, apanhar o cabelo e calçar luvas. No final da consulta, depois do paciente ter pago e saído, eu esterilizava a sala o mais depressa possível, para que o próximo cliente pudesse entrar e não ficasse muito tempo à espera, limpava todas as superfícies com um químico anti-bacteriano e fungicida próprio (a cadeira, os puxadores das gavetas, a pega da lâmpada de observação, as torneiras as mesas, ...), deitava o lixo fora (rolos de algodão usados, papeis, excesso de composito, recipientes, seringas, etc) com o cuidado necessário, colocava o material usado na sala de esterilização no recipiente com o químico bactericida e fungicida, depois anotava o pagamento na ficha clinico dental e preparava o consultório para o próximo paciente (colocação de novos papeis, kits e material), quando terminasse e saísse do consultório retirava a bata e ia à sala de espera atender o proximo.

5 ROTINA DIÁRIA E SEMANAL

No início de cada semana, reunia-me com a doutora para revermos a programação de consultas para a semana. Eu preparava as fichas dos pacientes que iríamos receber para a doutora poder rever os tratamentos a fazer e para verificar se tinha todo o material necessário, e eu relembra-a de telefonar para o laboratório caso fosse necessário.

Diariamente, a primeira coisa que eu fazia ao chegar à clinica era uma limpeza à sala de espera, casa de banho, divisão de esterilização e armazém de utensílios, retirava os kits do Autoclave (máquina própria de esterilização de medicina dentária, que usa uma temperatura de 121 graus para esterilizar os materiais), arrumava-os e depois indicava à doutora a ordem de pacientes daquele dia.

No decorrer do dia, ia recebendo clientes atendendo telefones, fazer telefonemas de lembrete de consultas, preenchia as fichas clinico dental, desinfetava a sala de tratamentos no final de cada consulta e removia o material para a cabine de esterilização, e se fosse necessário assistia a doutora em tratamentos mais demorados e difíceis.

Uma vez por semana realizavamos uma limpeza a fundo de toda a clínica, onde também era feita a esterilização de todo o material usado e da tubagem de aspiração.

Apesar de todos os utensílios usados estarem sempre a ser removidos, entre consultas, para a sala de esterilização, esta apenas era a primeira parte da esterilização do material, só no final do dia, depois de todos os pacientes atendidos é que se concluía este processo.

Na esterilização, todos os utensílios usados eram colocados num recipiente com químicos bactericidas e fungicidas (desinfecção manual), no qual deviam ficar no mínimo 60 minutos (primeira parte do processo), de seguida eram colocados numa maquina de lavagem para ainda maior desinfecção (segunda parte do processo) e depois disso eram agrupados em kits e postos em saquetas que iriam para o Autoclave (terceira e ultima parte do processo), excepto as brocas que não podiam ser esterelizadas no autoclave porque se danificariam com as temperaturas extremamente altas.

6 CONCLUSÃO

Este trabalho foi ótimo para o meu desenvolvimento a nível pessoal, comportamental e profissional, pois ganhei muito mais confiança em mim própria, perdi todos os medos que tinha de começar a trabalhar, de cometer erros ou de não saber fazer alguma das minhas tarefas e ultrapassei uma das minhas maiores barreiras, falar ao telefone com desconhecidos e isso fez-me sentir muito mais confortável e menos preocupada com trabalhos que possa vir a ter no futuro, pois agora melhorei imenso as minhas capacidades de comunicação e interação com outros. Também senti que contribuí para o bom funcionamento da clínica fazendo tudo para ser o mais útil e eficaz em todas as tarefas que me eram incumbidas.

Tenho a certeza que o que aprendi e as competências que adquiri me serão muito úteis não só num futuro trabalho mas também na vida.

Onde o'que se diz quais foram as actividades?

APÊNDICE

COMPROVATIVO DE EXECUÇÃO

Comprovativo de trabalho na Clínica Dentária Bicesse

Clínica Dentária

Bicesse

Declaração

A Clínica Dentária Bicesse declara que **Eliana Neuza Pinheiro Rodrigues Gordino da Silva** foi funcionária nesta clínica no período de Fevereiro 2015 a Maio 2015 exercendo a função de rececionista e assistente.

Demonstrou pontualidade, motivação e empenho nas suas funções.

Cascais, 29 de Maio de 2015



Dra. Sílvia Freire Alves

Clínica Dentária Bicesse
Rua Principal de Bicesse, 423, 2465-361 Alcabideche, Cascais
silvia.j.freire@hotmail.com