



SimTec

SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP

9ª edição – 18 a 19 de novembro de 2024

DOI: 10.20396/simtec.n9.2024.11272

Eixo 1: Administração e Gestão

Modernização do processo de trabalho da Central de Agendamento do HC

*Cecília Martins dos Santos, José Alexandre Pio Magalhães, Fernando Mingatto da Costa Amorim

Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)

Hospital de Clínicas

cecims@unicamp.br*

Introdução: O projeto de modernização da Central de Agendamento da Divisão de Ambulatórios e Procedimentos Especializados (DAMPE) envolveu a unificação de sub-áreas, que antes funcionavam separadamente pela mesma equipe, no mesmo ambiente (abertura de prontuários, agendamento, impressão e entrega de comprovantes aos pacientes). **Objetivo:** O projeto visou aproveitar melhor a equipe em função da falta de reposição de vagas, reduzir o tempo de atendimento, aumentar a segurança da informação e diminuir incidentes relacionados à identificação dos pacientes. **Metodologia:** A unificação das atividades foi baseada no modelo de atendimento rápido e eficiente das agências "Poupatempo". A equipe deixou de atuar de forma fragmentada, passando a realizar todas as etapas do atendimento, o que reduziu o tempo total do processo e minimizou erros de agendamento e identificação. **Resultados:** A fase inicial do projeto envolveu a colaboração dos membros da equipe, resultando na criação de um Manual de Processos de Trabalho e na padronização das tarefas. Isso melhorou o relacionamento interno, otimizou a distribuição de atividades e reduziu em 70% o tempo de atendimento ao paciente, superando a expectativa inicial de 40%. Além disso, a responsabilidade centrada no mesmo funcionário em todas as fases do atendimento aumentou a confiabilidade das informações. **Conclusão:** O projeto tornou o processo mais eficiente, eliminando deslocamentos desnecessários dos pacientes e diminuindo a duplicidade de prontuários e agendamentos incorretos, garantindo maior segurança no atendimento e confiabilidade no cadastro dos pacientes.





SimTec

SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP

9ª edição – 18 a 19 de novembro de 2024

Palavras-chave:

Administração. Gestão. Modernização. Segurança. Eficiência.

Referências

CAMPINAS. GePLanes. Unicamp (org). Mapa Estratégico. 2017. Disponível em: https://www.geplanes.cgu.unicamp.br/geplanes/static/mapa_estrategico.pdf. Acesso em: 04 mar. 2020.

CAMPINAS. Hospital de Clínicas. Unicamp (org.). Guideline. 2022. Disponível em: <https://hc.unicamp.br/imprensa/guideline/>. Acesso em: 26 mar. 2023.

SÃO PAULO. Poupatempo. PRODESP (org). Reconstruindo valores públicos. 2006. Disponível em: <https://www.prodesp.sp.gov.br/gifs-animados/livro-poupatempo-10-anos.pdf>. Acesso em: 01 mar. 2020.

