

Eixo 4 - Saúde, Responsabilidade Social, Institucional e Voluntariado

TÍTULO: REESTRUTURAÇÃO DO SETOR DE CONVOCAÇÃO DO HC UNICAMP: OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS E HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO AO PACIENTE

Teresa C. M. Portugal, Alma V. Breda, Civaldo P. Gomes, Euripedes de L. Tavares, Maria José
Pedro, Zuleica G. C. Bucci
Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)
Hospital de Clínicas
crismpb@unicamp.br

Introdução: O setor de convocação do H.C. UNICAMP foi reestruturado, a partir de agosto de 2021, para garantir um atendimento mais eficiente e humanizado, utilizando vários meios de comunicação para informar pacientes sobre agendamentos e reagendamentos, reduzindo faltas e complicações de saúde física, emocional e social. A comunicação por telefone exige que o colaborador tenha delicadeza e empatia, facilitando uma comunicação eficiente. **Objetivo:** reduzir o absenteísmo em consultas, exames e procedimentos, assegurando a continuidade do cuidado, otimizando recursos e aumentando a confiança de pacientes e da equipe solicitante. **Metodologia:** A metodologia inclui busca ativa e registro sistemático de interações, permitindo rastreabilidade e devolutiva às equipes. Em 2023 foram realizados 13.594 contatos, utilizando ferramentas como WhatsApp, e-mail, rede telefônica e sistema de postagem. Para garantir o acesso de alguns pacientes, foram realizadas articulações com unidades de saúde, assistência e transporte. **Resultado:** Como resultado positivo, a reestruturação trouxe ganhos significativos, com maior eficácia na comunicação, eficiência nas buscas ativas e satisfação tanto dos pacientes quanto das equipes envolvidas. **Conclusão:** A comunicação clara e humanizada, aliada à padronização de processos, colabora com a redução do absenteísmo, otimiza recursos e diminui custos operacionais. A busca ativa e o uso de múltiplos canais garantem continuidade do cuidado e fortalece a confiança entre pacientes e equipe solicitante, contribuindo para um atendimento de qualidade.

Palavras-Chave: Convocação. Busca ativa. Comunicação.

Referência:

A EMPATIA COMO INSTRUMENTO PARA A HUMANIZAÇÃO NA SAÚDE: LIÇÕES DE UM CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO PARA A PRÁTICA PROFISSIONAL. (2020). Revista De Educação Da Universidade

Federal Do Vale Do São Francisco, 10(21), 148-167.

<https://www.periodicos.univasf.edu.br/index.php/revasf/article/view/1064>

Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. *Saúde e Sociedade*, v. 23, n. 4, p. 1356-1369, out./dez. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902014000400019>.

Santos AB. Escuta qualificada como ferramenta de humanização do cuidado em saúde mental na Atenção Básica. *APS em Revista*. 2019;1(2):170-9. <https://doi.org/10.14295/aps.v1i2.23>

Fonte: <https://escoladainteligencia.com.br/blog/o-poder-da-empatia-como-ela-impacta-a-vida-das-pessoas/>

Simpósio Brasileiro de Gestão e Economia da Construção. Método para implementação do trabalho padronizado como elemento adicional do planejamento e controle baseado em localização. *Ambiente Construído*. 2024;24. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s1678-86212024000100734>.

Saúde e Sociedade. Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo. Associação Paulista de Saúde Pública., v. 23, n. 4, p. 1356-1369, 2014