



## 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

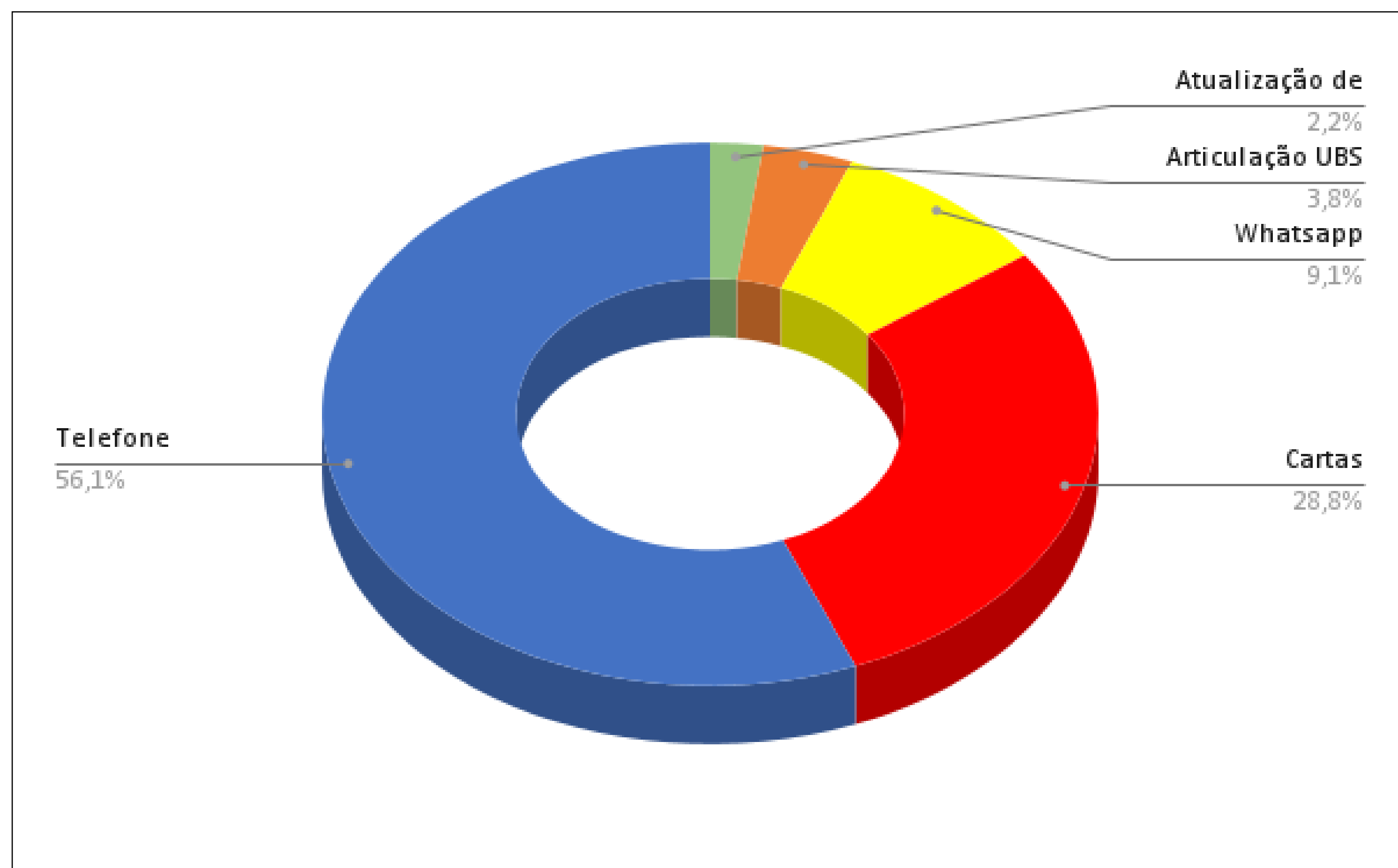
Reduzir o absenteísmo em consultas, exames e procedimentos, assegurando a continuidade do cuidado, otimizando recursos e aumentando a satisfação e confiança de pacientes e da equipe solicitante.

## 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, email, rede telefônica e sistema de postagem. Para garantir o acesso de alguns pacientes, foram realizadas articulações com unidades de saúde, assistência e transporte.

## Resultados

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

Concluimos que 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 garante continuidade do cuidado e fortalece a confiança entre pacientes e equipe solicitante, contribuindo para um atendimento de qualidade.

## Referências

<https://www.scielo.br/j/saus/oc/a/v49zCcWMMwy/yz5TtztQO9sMg>  
<https://apsemrevista.org/aps/article/view/23>  
<https://escoladainteligencia.com.br/blog/o-poder-da-empatia-como-ela-im-pacta-a-vida-das-pessoas/>  
<https://www.scielo.br//ac/a/KWxG3HNYiS4tzFvDnSFFvpD/abstracti?lang=pt>