



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*

Eixo 4

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

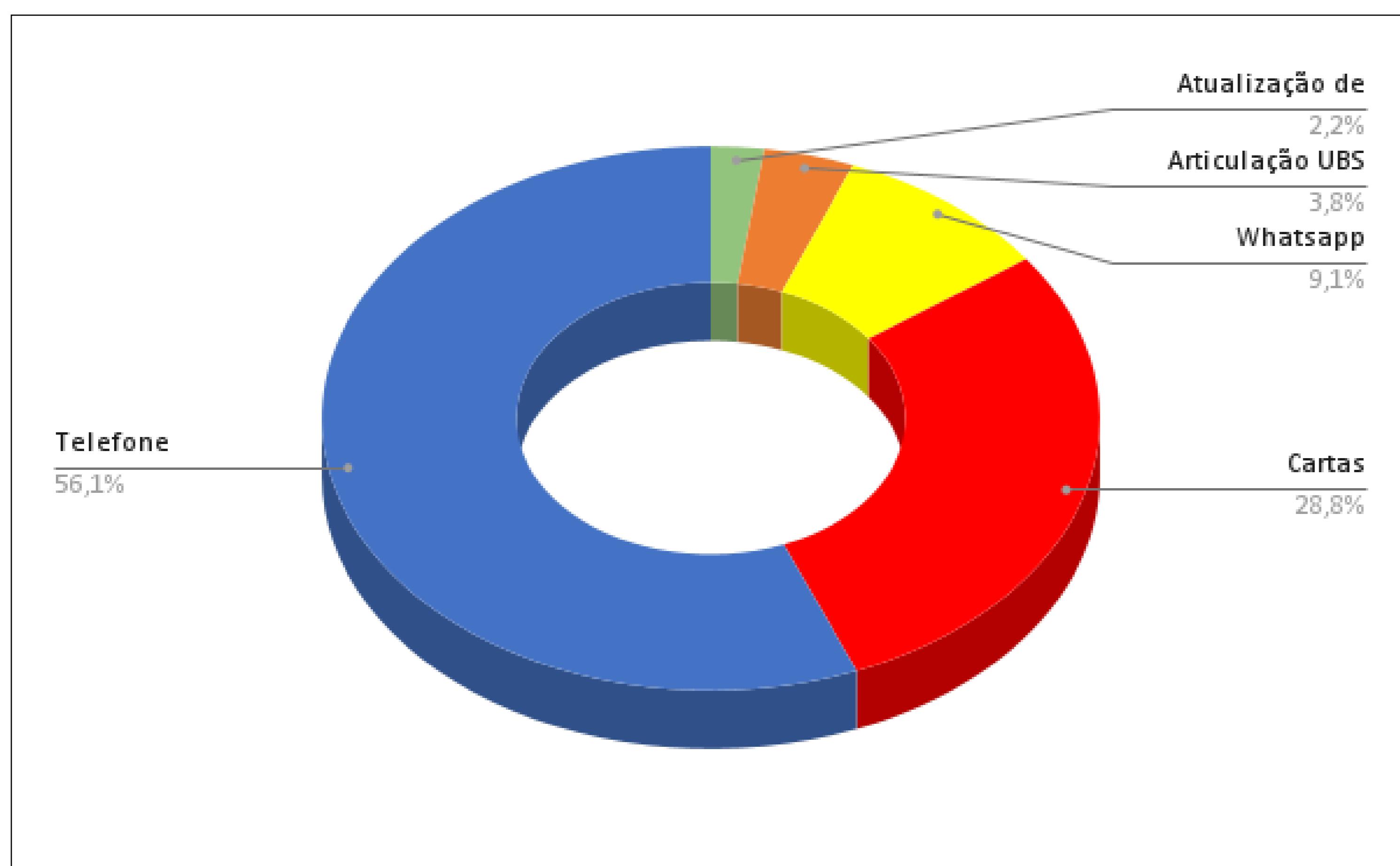
Reducir o absenteísmo em consultas, exames e procedimentos, assegurando a continuidade do cuidado, otimizando recursos e aumentando a satisfação e confiança de pacientes e da equipe solicitante.

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

Concluímos 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/v49zCcwmwyz5TtztQO9sMg>
- <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>