

Introdução:

<https://doi.org/10.20396/simtecv7.2019.7901>

De 2014 a 2018, cerca de 3 milhões de brasileiros deixaram de contar com assistência médica privada, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Isso aumentou ainda mais a demanda pela saúde pública, fechando um ciclo que impõe sérios desafios aos gestores públicos. (Jornal Estado de Minas, 06/02/2017). No Centro de Saúde da Comunidade da Unicamp (CECOM), não é diferente: é notória a grande procura por agendamento em todas as especialidades oferecidas. Investir em processos que envolvam facilidade no agendamento, confirmação e desmarcação de consultas ou avisos sobre alterações contribui definitivamente para a qualidade de atendimento aos usuários. Realizar metodologias e colocar em prática novos procedimentos que possibilitem alcançar tal êxito é um desafio atualmente.

Metodologia:

A Diretoria do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) sugeriu uma redistribuição dos funcionários e atividades das Recepções da Área Médica e Odontológica do CECOM, otimizando os Recursos Humanos, mantendo-se o mesmo número de colaboradores. Durante esse processo, foram realizadas reuniões envolvendo as gerências da Odontologia e SAU, bem como com a equipe de atendimento, para que fossem definidas as lotações dos servidores e suas atribuições.

Resultados:

A Recepção da Odontologia passou a realizar o agendamento de consultas odontológicas de pacientes preferenciais, pacientes que passaram por consultas odontológicas e grupos que necessitam de retorno. Manteve-se nessa Recepção a notificação de chegada do usuário para as consultas agendadas, a confirmação e desmarcação de consultas, e outros serviços internos, organizando-se de maneira mais eficiente as rotinas e a distribuição de tarefas. Acredita-se que o usuário da Odontologia se beneficiou podendo realizar seu agendamento em ambas Recepções. Por sua vez, os usuários das Áreas Médica e de Enfermagem tiveram o benefício de contar com uma maior agilidade e diminuição do tempo de espera no atendimento pela Recepção Médica, que passou a contar com mais funcionários. Ao contrário do que era anteriormente, com esta nova distribuição de funcionários, passou-se a disponibilizar três telefones, com um atendente em cada aparelho, facilitando o acesso dos usuários ao Serviço. Além disso, notou-se maior fluidez dos pacientes nos atendimentos presenciais, diminuindo a permanência do usuário na Recepção para atendimento no balcão. Os impressos e emails das Recepções foram unificados, facilitando o acesso e gerenciamento.

Considerações finais:

Com a implantação desse Projeto otimizou-se os Recursos Humanos do SAU sem necessidade de contratações, não elevando o custeio para a UNICAMP, reorganizando os fluxos de trabalho, padronizando a quantidade de atividades dos funcionários e nivelando o atendimento aos usuários nas Áreas, pois via-se uma disparidade entre o tempo de atendimento entre as Recepções Médica e Odontológica.

Referências: Agência Nacional de Saúde Suplementar. Disponível em: <https://www.ans.gov.br/perfil-do-setor/dados-gerais>. Jornal Estado de Minas. Disponível em: https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2017/02/06/internas_economia,845141/

Agradecimentos: À Coordenadoria do CSS/CECOM/UNICAMP pelo apoio ao Projeto, aos colaboradores do SAU/CECOM pelo esforço e dedicação na implantação do mesmo e à Direção e Supervisão da Odontologia do CECOM pela parceria durante todo o processo.