

POSSO AJUDAR?”
PROCESSO DE MELHORIA DO ACOLHIMENTO E DIRECIONAMENTO DOS
CLIENTES DA ÁREA DA SAÚDE DO HOSPITAL DA MULHER/CAISM-
UNICAMP

Maria Jandira Balista
UNICAMP/CAISMO/Recepção
e-mail: recepcao@caism.unicamp.br

RESUMO: O CAISM, vocacionado desde sua criação, cumpre seu papel no atendimento à saúde da mulher e do recém-nascido, respeitando os direitos de cidadania e o comprometimento com o atendimento humanizado. O acolhimento e a assistência ao Cliente ocorre através dos Ambulatórios nas áreas de Ginecologia, Neonatologia e Oncologia, Obstetrícia, Unidades de Internação, UTI's, Procedimentos Especializados e Pronto Atendimento. Transitam no Hospital uma média de 326 Clientes/dia, seus acompanhantes, além das visitas aos clientes internados, ou seja, há um grande fluxo de pessoas. Entretanto, a estrutura física atual dificulta o acesso aos setores de atendimento e a comunicação e informações ficam dispersas. O hospital por si só é um ambiente que gera ansiedade, medo e angústia pela expectativa da cliente quanto ao motivo de seu encaminhamento, diagnóstico e tratamento, aumentando ainda mais o estresse pela dificuldade em se orientar dentro do hospital. Diante deste cenário o grupo intitulado **“Posso Ajudar”** apresenta este projeto que consiste em acolher as dificuldades e orientar às Clientes a se localizarem dentro do hospital, esclarecendo dúvidas sobre as normas e rotinas dos diversos setores de atendimento. Com a utilização da metodologia Gepro, e a participação no PDGS, os processos de melhorias foram implantados e houve uma melhora no atendimento e direcionamento dos usuários da área da saúde no Hospital da Mulher CAISM-UNICAMP

PALAVRAS-CHAVE: Processo de melhoria, CAISM, Acolhimento e direcionamento, Saúde da Mulher