

FLUXO DE ATENDIMENTO DO CONCIERGE

Tipo de Trabalho: Relato de Experiência Exitosa.

Eixo Temático: Acesso ao Cuidado.

Autores: Claudiovania dos Santos Silva

Afiliação: AMA Especialidades Capão Redondo, São Paulo-SP

Descritores: Humanização; Acesso aos Cuidados de Saúde; Tempo de Permanência, Concierge, Gestão de Recursos.

Introdução: O fluxo do "Concierge" foi criado para facilitar a jornada do paciente dentro da unidade. Foi destinado um profissional da área administrativa para atender a demanda trazida pelo paciente, realizando uma escuta mais humanizada o profissional colhe informações para uma resolução mais ágil e empática, gerando satisfação e minimizando também a permanência do usuário dentro da unidade. As principais demandas atendidas pelo concierge são: solicitações de agendamento de consulta, solicitação de inserção em fila de espera, antecipação de consulta com especialista, troca de receita, informação sobre o tempo de agendamento de consultas e exames, solicitação de laudo para INSS. Esse profissional denominado como concierge além de facilitar e diminuir o tempo da jornada do paciente, também contribuiu para diminuição da fila de atendimento dos enfermeiros e assistente social, permitindo que esses profissionais invistam seu tempo para demandas mais específicas de sua categoria.

Objetivo: Diminuir o tempo de espera e permanência do usuário dentro da unidade, resolução da demanda de forma mais ágil, otimizar o tempo e agenda do profissional enfermeiro e assistente social e proporcionar uma experiência positiva para o usuário com um atendimento mais humanizado.

Método: Implantamos novo fluxo com modificações administrativas que aumentam a resolutividade e efetividade do atendimento com uma gestão de acesso estratégica.

Resultados: Reduzimos o tempo de espera dos pacientes de forma efetiva, otimizamos o tempo dos profissionais de nível superior para exercerem suas atribuições de forma mais assertiva e reduzimos o quantitativo de pacientes na recepção.

Discussão: Identificamos que a maioria dos pacientes que buscavam atendimento com o profissional enfermeiro ou assistente social traziam demandas administrativas, o que gerava insatisfação e um longo tempo de permanência do paciente dentro do serviço. Com a implantação deste novo fluxo o paciente é direcionado de imediato para o atendimento, sendo solucionado a sua demanda de forma rápida e humanizada, os casos são avaliados e caso necessitam da intervenção médica a consulta poderá ser agendada, inserida em fila de espera ou direcionado para recepção principal para tentativa de encaixe no mesmo dia, otimizando assim a gestão do acesso do paciente.

Conclusão: Observamos uma maior fluidez no acesso e no tempo de espera do paciente dentro da unidade, obtivemos uma boa devolutiva positiva dos usuários do nosso serviço, bem como dos próprios colaboradores, que sofrem menor pressão em decorrência do acúmulo de pessoas na recepção principal, tal otimização trouxe maior qualidade ao acesso do usuário conseguindo otimizar sua jornada, deixando mais efetivo seu atendimento, os enfermeiros e assistentes sociais com essa mudança de fluxo conseguem otimizar melhor seu tempo de trabalho focados nas atividades técnicas pertinentes às suas atribuições, melhorando a busca ativa, o acolhimento e a gestão dos processos.

Referências: Siga Saúde, Google drive.