

## FLUXO DE ATENDIMENTO DO CONCIERGE

**AUTORES:**

CLAUDIOVANIA DOS SANTOS SILVA

**UNIDADE DE SAÚDE:**

AMA ESPECIALIDADES CAPÃO REDONDO

### 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. 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.

### OBJETIVOS

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.

### 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.