

## A IMPLANTAÇÃO DO CONCIERGE PARA A EXPERIÊNCIA CENTRADA NO PACIENTE

**AUTORES:**  
CLEVIA S. PAMPOLHA

**UNIDADE DE SAÚDE:**  
UBS JD. SÃO BENTO

### INTRODUÇÃO

A experiência do usuário tem sido objeto de discussão cada vez mais frequente na pauta dos gestores de serviços de saúde. O contexto, a atitude dos profissionais e o ambiente em que o serviço é prestado influenciam na percepção dos usuários e compele os gestores a inovar cada vez mais para atender as expectativas destes usuários. O termo “Conciêrge” tem sua origem na língua francesa e designa o setor ou o profissional que faz o acolhimento inicial de um serviço, bem como, a solução de algumas necessidades da clientela<sup>(1)</sup>. É objetivo deste projeto apresentar e discutir o modelo de conciergeria implantado nos serviços de atenção primária à saúde.

### MÉTODO

Implementação de um serviço de conciergeria técnico-administrativa nos processos de trabalho de 30 unidades básicas de saúde do município de São Paulo, no período de setembro de 2022 a maio de 2023.

### RESULTADOS

O painel de controle (dashboard) disponibiliza um total de três telas, sendo a primeira de “Visão Geral” (Fig. 1), a segunda representando os “Resultados por Unidades”(Fig. 2), e uma terceira que apresenta os resultados de “Satisfação do Usuário” (Fig. 3).

### CONCLUSÃO

A implementação do projeto mostrou-se uma estratégia eficaz. Ele oferece aos usuários o apoio de uma pessoa de referência personalizada, resultando em soluções mais rápidas para suas demandas de saúde e aumentando a satisfação dos usuários. Além disso, evita a sobrecarga nos serviços de saúde e na equipe técnica, além de reduzir custos a médio/longo prazo.

#### BIBLIOGRAFIA

Quadros DV, Leite-Teixeira GAB, Silva SLC, Tinoco MAC. Serviscape na experiência do usuário: avaliação de percepções em serviços de conciergeria hospitalar. Research, Society and Development, 2022; 11:(2) e57911225911. Doi: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i2.25911>.  
Teisberg E, Wallace S, O'Hara S. Defining and Implementing Value-Based Health Care: A Strategic Framework. Acad Med. 2020;95(5):682-685. Doi:<https://doi.org/10.1097%2FACM.0000000000003122>.  
Andreassi TA, et al. Análise de valor agregado em saúde: uma revisão bibliográfica. Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde, 2018; 15(2):41-47.

