

# RELATO DE EXPERIÊNCIA: DIMINUIÇÃO DO TEMPO DE COLETA LABORATORIAL COMO HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO

## AUTORES:

Eliane Mazieiro da Silva; Silvania Estevão dos Santos; Aline Grabski.

## UNIDADE DE SAÚDE:

UBS JARDIM SANTA MARGARIDA

## INTRODUÇÃO

A humanização tem sido cada vez mais importante no campo da saúde, especialmente na atenção primária e é essencial para a construção de um modelo de cuidado mais efetivo e sustentável. A UBS Jardim Santa Margarida fica localizada na periferia da zona sul de São Paulo, com 13.668 usuários cadastrados, sendo: 2.218 idosos, 273 crianças menores de 2 anos, e 218 pessoas com deficiência. Ao analisar os processos de trabalho da unidade, a gestão da UBS Jardim Santa Margarida identificou a necessidade de alteração no fluxo de coleta laboratorial tornando o atendimento mais humanizado e ágil, aumentando assim a qualidade e a satisfação dos usuários

## MÉTODO

A coleta laboratorial ocorre de segunda à sexta-feira, com média diária de 35 pacientes. Nos meses de Janeiro e Fevereiro/2023 foi observado o tempo prolongado da coleta laboratorial, tendo início às 7h e término próximo às 9h, evidenciando assim a necessidade de alteração no fluxo interno. Realizado reunião com a equipe de Enfermagem, envolvida no processo laboratorial, e definido que a partir de Março/2023 seriam utilizadas duas salas de coleta para públicos distintos, sendo dois profissionais escalados para pacientes prioritários (idosos, crianças, pessoas com deficiência e gestantes), que costumam demandar mais da equipe devido a dificuldade de acesso periférico. E a outra sala de coleta seria destinada ao público geral, também com dois profissionais escalados. Além disso, um profissional ficaria responsável por chamar os pacientes e deixá-los acomodados próximos à sala da coleta, reduzindo o tempo de espera entre um paciente e outro.

## RESULTADOS

A implantação proporcionou agilidade no atendimento e redução do tempo de permanência do usuário no serviço. O processo de coleta passou a ter 1h a menos em relação ao fluxo anterior, impactando positivamente na satisfação dos usuários. Com isso, foi possível liberar os profissionais para cobertura de outros setores, melhorando os fluxos internos da unidade e também reduzindo o tempo de espera para os demais atendimentos. A nova dinâmica de atendimento diminuiu o tempo de espera para todos os pacientes em média de 1h, aperfeiçoando o atendimento. A mudança trouxe humanização para a assistência prestada pela equipe de saúde. Os conflitos entre profissionais e pacientes diminuíram consideravelmente.

## CONCLUSÃO

Torna-se importante visitar os processos/fluxos internos, buscando melhorias nos acessos e na satisfação dos usuários e colaboradores.