

ACOLHIMENTO HUMANIZADO E INTEGRAÇÃO: DIFERENCIAL AO COLABORADOR ORIENTANDO SUS – PROREHOSP

AUTORES:

ADRIANA BARBOSA SILVA FELIPE
DIRLEY GLIZT SANT'ANA
SILMARA PERIM DO NASCIMENTO

UNIDADE DE SAÚDE:

PROREHOSP – Hospital Municipal Dr. José
Soares Hungria – PIRITUBA

PROGRAMA ORIENTANDO SUS

O PROGRAMA ORIENTANDO SUS visa à contratação de profissionais de apoio, para orientação de usuários em Unidades Hospitalares de Saúde no Município de São Paulo, compreendendo 16 Hospitais nas regiões: Leste, Centro, Oeste, Norte e Sul. O objetivo deste trabalho, foi relatar a experiência dos colaboradores no processo de acolhimento e integração durante uma semana no Hospital Municipal Dr. José Soares Hungria, com intuito de conhecer e explicar as diretrizes do Programa Orientando SUS, pois o novo colaborador, que desde o início conhece as prerrogativas de seu cargo tem mais chances de responder adequadamente as exigências da sua função.

CONCEPÇÃO

Em março de 2022 sugerimos reuniões com periodicidade trimestrais na Sede CEJAM, pelo espaço físico e melhor acolhimento aos colaboradores. As etapas foram idealização, desde a sua elaboração e execução ao Time CEGISS. Criação de uma agenda com visitas técnicas presenciais semestrais nas Unidades, e visitas extras presenciais na Unidade pontuada com não conformidades, além de um folder explicativo, com envolvimento do time Hungria para exemplificar onde o colaborador estava situado visualmente no mapa de São Paulo e região.

CONCLUSÃO

Com a finalidade de integração com os nossos colaboradores e os gestores locais das unidades, obtivemos o fortalecimento do Programa de Saúde com envolvimento e participação dos diversos serviços integrados ao PROREHOSP e aos 16 Hospitais que fazem parte do Orientando SUS no município de São Paulo.

ORIENTADOR

O que faz o Orientador de Público?

Acolhe e atende os usuários, fornecendo informações sobre fluxo de atendimento; executa serviço de apoio a recepção; apoia a operacionalização da pesquisa de satisfação dos usuários por meio escrito ou eletrônico. Recebe, orienta e encaminha sempre cordialmente os usuários da unidade. Manter-se atualizado sobre mapa da área de abrangência, população adstrita, UBS e Serviços de Saúde de Referência da Região, para orientação precisa ao usuário quando necessário.