

EXCELENCIA NO ATENDIMENTO HUMANIZADO ATRAVÉS DA RECEPÇÃO

Tipo de Trabalho:Relato de experiência exitosa.

Eixo Temático:Excelência e Inovações no Cuidado Humanizado

Autores:Rubens Gomes Ferreira e Vilma Farias dos Santos

Afiliação: Administração, Pronto Atendimento Jardim Macedônia, São Paulo – SP, Brasil.

Descritores:Relações interpessoais, Qualidade de Atendimento, Satisfação, Comunicação e Padrões de Linguagem.

Introdução: Conhecer as relações interpessoais estabelecidas numa Unidade de Saúde de Urgência e Emergência e o aumento da média de satisfação do usuário.

Objetivo:Melhoria do atendimento e aumento de satisfação do usuário.

Método:Trata-se de uma experiência exitosa, realizada na unidade de Pronto Atendimento Jardim Macedônia, localizada na região Sul de São Paulo e gerenciada pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM. Os dados foram coletados por meio de questionários individuais e “*in loco*” com os colaboradores da recepção. Treinamento desenvolvido sobre comunicação e relações interpessoais etratados por análise temática.

Resultados:Após a conclusão, foi aparente a evolução da qualidade do atendimento, conforme as avaliações do usuário (Tablet SAU e Ouvidorias).

Discussão:Através dos dados coletados e discutidos, acordou-se a necessidade de um treinamento prático e onde aborda-se temas sensíveis ao estudo. Principais apontamentos deste treinamento foram os fundamentos da comunicação, padrões de linguagem, percepção, individualidade de crenças, padrões de influência. Teste para identificar os tipos de comunicação mais expressivo em cada indivíduo e um treinamento prático com ênfase em empatia e confiança

Conclusão: Foi possível conhecer as relações interpessoais do Pronto Atendimento Jardim Macedônia. Identificar fragilidades das relações interpessoais no trabalho. Isso vai de encontro com a diretriz do HumanizaSUS, tal como: a ampliação do diálogo entre os



profissionais, promovendo gestão participativa para a qualificação da prestação da assistência em saúde. Portanto ressalta-se com os resultados obtidos neste estudo, a relevância em dar ênfase para os relacionamentos interpessoais, a comunicação e as subjetividades dos profissionais no processo de trabalho, a partir da formação contínua, com o intuito de sensibilizarmos profissionais a se preocuparem com a sua equipe e a comunidade a ser assistida.

Referências: Cartilha HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização; Alencar de, Eunice Soriano. Psicologia: introdução aos princípios básicos do comportamento, 1976; BARBOSA, Eduardo F. Instrumentos de coleta de dados em pesquisas educacionais. Ser Professor Universitário 2008.