



EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO HUMANIZADO DA RECEPÇÃO

AUTORES:

Rubens Gomes Ferreira – Encarregado Administrativo
Vilma Farias dos Santos – Gerente

UNIDADE DE SAÚDE:

Pronto Atendimento Municipal Jardim Macedônia

INTRODUÇÃO

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

OBJETIVO

Melhoria do atendimento e aumento de satisfação do usuário

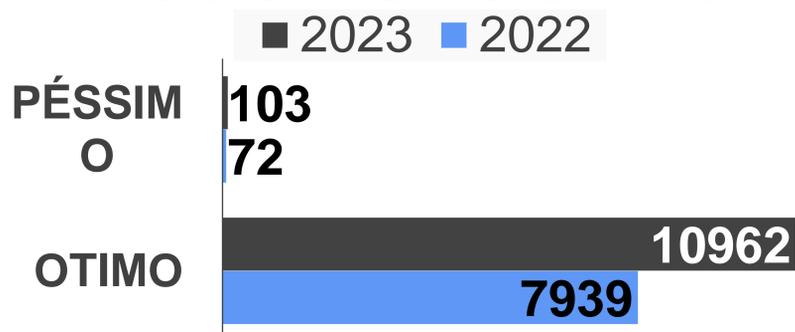
DISCUSSÃO

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 e 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

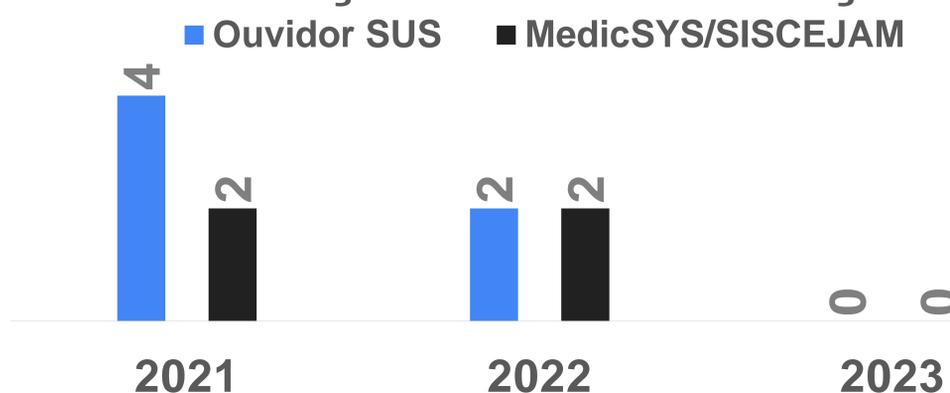
MÉTODO

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 e tratados por análise temática.

Tablet/Folheto SAU



QUEIXAS E OUVIDORIAS RECEPÇÃO/ADMINISTRAÇÃO



RESULTADOS

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