

# OTIMIZAÇÃO NO FLUXO DE AGENDAMENTO DAS PRIORIZAÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL

**EIXO TEMÁTICO:**

COMUNICAÇÃO EFETIVA – AMPLIFIQUE A VOZ DO PACIENTE

**AUTORES:**

DARANA CONTINO NEUBAUER; LUANA APARECIDA DA SILVA

**UNIDADE DE SAÚDE:**

HOSPITAL DIA CAMPO LIMPO – JD PIRAJUSSARA

## INTRODUÇÃO

O Hospital Dia Campo Limpo conta com 20 especialidades de consultas ambulatoriais, além de realização de exames e centro cirúrgico para procedimentos de pequena e média complexidade. Os atendimentos do serviço social no Hospital Dia Campo Limpo ocorrem de livre demanda, onde surgem diversas situações de priorização dos atendimentos e através de uma escuta qualificada para antecipação de consultas. Pensando em um atendimento mais humanizado e acolhedor ao paciente, visando ainda o que é preconizado pelos princípios do SUS, a equidade, o serviço social implementou uma ferramenta de prioridades na tentativa de agendamento destes pacientes de acordo com cada necessidade.

## OBJETIVO

Focar nas melhorias dos fluxos de agendamentos em vagas de absenteísmo, a fim de proporcionar o atendimento ao paciente mais humanizado, atendendo suas demandas de forma mais ágil e eficaz dentro dos prazos previstos e determinados de cada situação.

## RESULTADO

De Janeiro a Julho de 2023 observamos que houve uma diminuição das vagas perdidas, conseguimos observar que as vagas utilizadas pelo serviço social tem crescido demonstrando que estamos fazendo bom uso do absenteísmo

## METÓDO

Em Janeiro de 2023 utilizamos planilha de prioridades para agendamento. Em avaliação social, cada caso é tratado individualmente e analisado de acordo com a demanda. Os casos são direcionados para a planilha na tentativa de antecipação das consultas, ou ocorre a necessidade de solicitar o agendamento no dia ou ainda, mas com baixa frequência, realizamos uma intervenção junto ao setor de agendas que insere o paciente em over book ou realizamos discussão de caso direto com o médico para autorização de encaixe.

Controle de finalidade de marcação

