

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

