

## **MELHORIAS NAS ORIENTAÇÕES PARA AS COLETAS DE EXAMES**

**Tipo de Trabalho:** Relato Experiência Exitosa

**Eixo Temático:** Excelência e Inovações no Cuidado Humanizado

**Autores:** Michele Aparecida da Silva; Jaqueline Ramos Firmino da Silva; Maria Aparecida Santana Silva; Tatiana Roberta Lucena de Meneses; Laina Ramos Lau Dell Aquila Gonçalves; William Caetano de Faria.

**Afiliação:** UBS Jardim Herculano, São Paulo, CEJAM, SP, Brasil.

**Descritores:** Segurança do paciente; Atenção primária à saúde; Exames laboratoriais.

**Introdução:** Muito se discute a importância de um atendimento humanizado e excelência e inovação aplicada ao cuidado. Colocando este assunto em prática, entendemos a importância do paciente se sentir satisfeito com o serviço ofertado, tendo como critérios no atendimento empatia e resolutividade, fazendo com que o nosso cliente não tenha nenhuma intercorrência no decorrer de sua consulta. Percebemos a importância dos exames laboratoriais e as intercorrências que ocorrem durante a passagem do nosso cliente na UBS, o que nos levou a iniciar esta nova abordagem no atendimento.

**Objetivo:** Aumentar a satisfação do nosso cliente e diminuir intercorrências na realização dos exames laboratoriais.

**Método:** Para construção deste projeto, foi empregado o método de estudo quantitativo, que nos auxiliou a montar estratégias, durante o mês de novembro e dezembro / 2022 onde tivemos 158 intercorrências na coleta de material de exames laboratoriais, sendo que 95 foram de urina e PFF. Dados como falta de material enviado ao laboratório, devido ao fato do paciente sair do consultório e não ter barreiras de orientações que intensificavam a compreensão do paciente, causando insatisfação e transtorno na coleta. Para aprimorar nosso atendimento criamos barreiras de orientações. O paciente ao sair da consulta é direcionado para recepção/regulação, onde os setores possuem folders de orientações e para alguns exames específicos encaminhamos para a sala de medicação, onde os auxiliares de enfermagem realizam a orientação específica. Semanalmente realizamos a conscientização no TRI (Treinamento e Reuniões Internas) e discussões com os médicos para melhor atendermos e orientarmos nossos pacientes.

**Resultados:** No mês de janeiro e fevereiro/2023 conseguimos observar uma melhora significativa em nossos atendimentos laboratoriais com uma queda de intercorrências de

66,31%. Também conseguimos observar que nosso atendimento se tornou mais eficaz com as barreiras e os números de transtornos diminuíram muito, pois os pacientes tiveram orientações em todos os setores.

**Discussão:** Nosso achado sugere que os pacientes que estão passando neste novo método de atendimento laboratorial, obtiveram resultados melhores no atendimento do que os pacientes que não foram contemplados com este novo atendimento.

**Conclusão:** Neste estudo, examinamos a eficácia da comunicação efetiva e barreiras de atendimentos mais elaborados conforme a necessidade do paciente. Depois de examinar os atendimentos durante esses períodos, nossa análise estática concluiu que a colocação de um atendimento mais efetivo e com barreiras teve resultados melhores no atendimento, diminuindo transtornos e intercorrências. Embora observada a melhora, é possível que mais condutas aprimoradas melhorem o nosso resultado que será devidamente conduzido ao longo prazo com indicadores e análises.