

MELHORIAS NAS ORIENTAÇÕES PARA AS COLETAS DE EXAMES

AUTORES:

MICHELE APARECIDA DA SILVA
JAQUELINE RAMOS FIRMINO DA SILVA
MARIA APARECIDA SANTANA SILVA
TATIANAROBERTA LUCENA DE MENESES
LAINA R. LAU DELL AQUILA GONÇALVES
WILLIAM CAETANO DE FARRIA

UNIDADE DE SAÚDE:

UBS JARDIM HERCULANO

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.

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.

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.

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.