

**EXCELENCIA E INOVAÇÃO DO CUIDADO HUMANIZADO NO PRONTO ATENDIMENTO SENDO CONCIERGE.**

**Tipo de Trabalho:** Relato de experiência exitosa.

**Eixo Temático:** Ações de Humanização voltada ao paciente e ao colaborador.

**Autores:** Alexandre Alves de Oliveira; Ana Maria Santos; Vilma Farias dos Santos.

**Afiliação:** Enfermagem, Pronto Atendimento Jardim Macedônia, CEJAM, São Paulo – SP, Brasil.

**Descritores:** Comunicação efetiva, Concierge, Qualidade na assistência, Satisfação e Êxito no resultado.

**Introdução:** O Pronto Atendimento Jardim Macedônia presta serviço de urgência e emergência, de atenção secundária administrado pelo CEJAM. Com a implantação e envolvimento de toda equipe, tornou-se notório a ação e hospitalidade que denota o crescimento com excelência e dinamismo no atendimento do concierge. Visando sempre melhorar a qualidade do atendimento e o bem-estar do cliente.

**Objetivo:** Concierge garantir atendimento ao usuário de forma segura e humanizada. Identificando e oferecendo vários canais de atendimento, soluções, possibilidades e recursos disponíveis. Concierge mantendo atendimento respeitando três critérios para tratar o cliente do pronto atendimento: respeito, gentileza e transparência nas informações e serviços prestados.

**Método:** Colaborador ao prestar o serviço no atendimento com colete se identificando ao usuário do pronto atendimento busca assegurar melhores ações possíveis para garantir continuidade. Apresenta-se ao usuário com sorriso, contato visual, postura aberta mantendo gestos e comunicação com tom de voz suave, demonstrando empatia. Concierge prestando serviço de qualidade e excelência, mantendo clima agradável e ambiente confortável, com perguntas objetivas direcionando com segurança ao usuário respeitando sua privacidade. Ao prestar o atendimento o concierge atua ouvindo a demanda, buscando.



**Discussão:** A melhor solução com controle emocional acolhendo o cliente ao responder sempre focado na qualidade e satisfação com as diversas demandas. Diante do cenário desafiador com situações adversas e as frustrações trazidas e sensações de revidar tem sido constante o caminhar fortalecendo as ações no combate onde o concierge propõe segurança e continuidade nos serviços prestados.

**Resultados:** Preservamos cliente mantendo visão holística do cuidar ampliado, fortalecer a comunicação efetiva, garantir os direitos visando melhor atendimento de forma humanizada com excelência, realizados com empatia e gentileza, contribuir de forma acolhedora e segura. Denotando ética profissional, foi observado a satisfação do cliente em nossa unidade.

**Conclusão:** Preservamos cliente mantendo visão holística do cuidar ampliado, fortalecer a comunicação efetiva, garantir os direitos visando melhor atendimento de forma humanizada, com excelência, realizados com empatia e gentileza, contribuir de forma acolhedora e segura. Denotando ética profissional, foi observado a satisfação do cliente em nossa unidade.