

# EXCELÊNCIA E INOVAÇÃO DO CUIDADO HUMANIZADO NO PRONTO ATENDIMENTO SENDO CONCIERGE

## **AUTORES:**

Ana Maria Santos- Supervisora Téc. Saude  
Alexandre Alves de Oliveira – Enfermeiro  
Vilma Farias dos Santos- Gerente

## **UNIDADE DE SAÚDE:**

Pronto Atendimento Jardim Macedônia

## **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 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.

## **DISCUSSÃO**

Destacamos a importância do trabalho em rede para fortalecermos o vínculo com os nossos clientes pensando no acolhimento prestado a pessoa vítima de violência. Através de uma comunicação efetiva referenciar os serviços necessários para o acompanhamento integral.

## **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.

## **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 kinisfera. Ao prestar o atendimento o concierge atua ouvindo a demanda, buscando.