

# Coleta Laboratorial Agendada na Unidade Básica de Saúde Jardim Eledy

## AUTORES

Andréia Mesquita da Silva  
Jessica Santana Lima  
Mirela Ferreira Gomes

## EIXO TEMÁTICO

Qualidade, Processos e Governança em Saúde

## INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM),  
UBS Jardim Eledy, São Paulo, Brasil

## INTRODUÇÃO

A implantação deste fluxo de agendamento surgiu a partir da necessidade de realinhar o processo laboratorial, desde a coleta até o fechamento mensal de exames e garantir uma melhor experiência ao usuário que realiza coleta laboratorial na Unidade Básica de Saúde.

## OBJETIVO

Organizar os fluxos administrativos do processo laboratorial e oferecer ao usuário a opção de escolher o melhor dia e horário para realizar seus exames, além da demanda espontânea, já disponível em todas as unidades de saúde, otimizando o tempo de espera do usuário no serviço, garantindo que o procedimento seja realizado de forma humanizada e individualizada.

## MÉTODO

Este estudo é descritivo e utiliza uma abordagem qualitativa para avaliar a experiência dos usuários agendados para coleta laboratorial de exames na UBS Jardim Eledy.

Durante a orientação e preparo dos exames, são ofertados aos usuários os horários disponíveis para agendamento, garantindo o preparo adequado conforme protocolos definidos no Caderno de Apoio a Coleta de Exames Laboratoriais da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo.

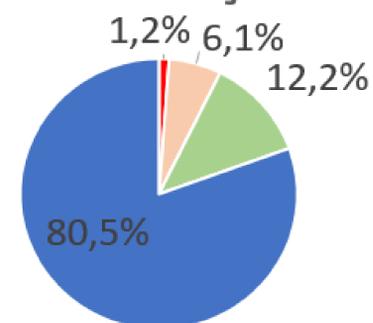
## CONCLUSÃO

O resultado satisfatório deste estudo, demonstra que a implantação deste fluxo, tornou o acesso à coleta de exames mais humanizado, visto que o usuário é gestor do seu agendamento.

## RESULTADOS

Fluxo implantado há 4 meses. Através da avaliação de satisfação do usuário com o serviço prestado, atingimos 92,7% entre muito satisfeitos e satisfeitos e somente 7,3% de pouco satisfeitos e insatisfeitos.

### Avaliação de Satisfação do Usuário



■ Insatisfeito      ■ Pouco Satisfeito  
■ Satisfeito      ■ Muito Satisfeito