

P 2928

Intervenção do atendimento na recepção central do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)Adriana Vignoli, Fernanda Muller Alves, Gustavo Dicki Freitas, Ligia Maria Pegoraro, Luciane Felipe Nunes, Viviane Tonezer
Hospital de clínicas de Porto Alegre (HCPA)

Introdução: O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é um hospital universitário, público e de direito privado, que conta com cerca de 850 leitos. Diariamente circulam em média 12000 pessoas na Instituição e com objetivo de estabelecer maior controle e segurança, em novembro de 2012 foi implantado o sistema de acesso através de catracas. Para tanto, o público interno (funcionários, professores, acadêmicos e residentes) e o público externo (visitantes, fornecedores, propagandistas e acompanhantes) passaram a ser identificados através de um crachá para liberação do seu acesso nas dependências do hospital. Observouse que a espera para atendimento e identificação do público externo na recepção central poderia ultrapassar 20 minutos gerando descontentamento, queixas e desorganização visual no saguão do HCPA. O objetivo do trabalho foi buscar alternativas para organizar o fluxo de pessoas no saguão e minimizar o tempo de espera para o atendimento. Metodologia: Reuniões semanais, apresentação dos processos do serviço, divisão do grupo em atividades direcionadas (sistema, fila e posso ajudar, escala e horários) observação "in loco" e utilização da ferramenta 5W2H. Ações Realizadas: O painel de senhas foi alterado melhorando o fluxo de atendimento, a retirada das senhas diminuiu o tempo de espera gerando uma economia mensal de aproximadamente R\$ 773,70 referente aos refis de senha, utilizou-se delimitadores de fila que melhorou visualmente o ambiente do saguão, finalização da preferência no atendimento dos fornecedores e propagandistas utilizando a equidade no atendimento, inclusão de uma cadeira para atendimento preferencial, melhoria na performance do sistema informatizado que minimizou o tempo de atendimento, criação de um novo modelo de escala de funcionários para atender a maior demanda. Conclusões: Economia de material utilizado, redução do tempo de atendimento com a melhora do sistema, satisfação dos clientes internos e externos, motivação da equipe da recepção, organização do ambiente e busca de melhorias constantes. Após nossa intervenção houve uma avaliação dos resultados que percebeu-se que na recepção a espera dos visitantes não ultrapassa 2 minutos, em média. Palavras-chaves: Melhorias, atendimento, recepção. Relato de caso.