



XII Mostra Científica do Curso de Enfermagem

(ISSN: 2595-4784)

RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE A REESTRUTURAÇÃO FÍSICA E ACESSIBILIDADE DO PACIENTE NA RECEPÇÃO DA CLÍNICA INTEGRADA DO UNIVAG

Autores: Aline Aparecida Bianchi Cavichioli; Gerislaine Da Silva Rodrigues;
Vanessa Burgarelli De Pinho Tenório

Introdução: O estudo aborda a proposta de intervenção no ambiente da clínica Integrada do UNIVAG, através do projeto integrador VII que possui o objetivo de fomentar a formação para a gestão. Nesta abordagem realizamos um trabalho voltado para a reestruturação da recepção para promover um ambiente que facilite o fluxo de atendimento, a comunicação e a promoção do acolhimento na recepção da clínica.

Objetivo: Promover qualidade no atendimento ao cliente; reorganizar o fluxo de atendimento; estabelecer o conforto do cliente. **Método:** Estudo qualitativo e quantitativo, realizado na Clínica Integrada do Univag, no qual o enfoque principal são os colaboradores e a acessibilidade ao cliente, através do relato verbal dos colaboradores foram identificada falha na comunicação entre paciente e os colaboradores, a partir desta ocorrência foram necessários realizar o planejamento da reestruturação da Clínica, onde será implantado o uso dos crachás com identificação, estabelecendo cores para identificar o setor do atendimento e serviços oferecidos, mapas de localização representados de forma simples e legível, em tamanho adequado para leitura e percepção do usuário nos principais locais de acesso e passagem de pessoas, aderir um sistema de redirecionamento eletrônico mediante a emissão de senhas no balcão de atendimento, uso de painéis de monitores digitais, garantindo agilidade, eficácia e organização no processo de atendimento ao cliente, modificação dos guichês sendo que cada guichê deve conter um colaborador, já os cursos de uma maior demanda deve suportar dois colaboradores, os guichês serão divididos por curso, onde o cliente que estiver com alguma dúvida poderão ir direto ao guichê de atendimento do curso referente ao seu atendimento, e será disponibilizado um guichê somente para informações gerais da clínica, os guichês também deveram ser sinalizados por placas com o nome do curso e com a cor do próprio curso, os assentos serão divididos pela quantidade de fluxo de atendimento por curso e a implantação dos sprinklers. **Resultados:** Após a execução do projeto obtivemos um feedback positivo, onde foi aprovado para iniciar a reestruturação da recepção pelo reitor da instituição. **Conclusão:** O projeto nos proporcionou a possibilidade de desempenhar o papel do enfermeiro gestor e promover a melhoria no atendimento prestado pelos colaboradores na recepção.

Palavras-Chave: Reestruturação, Gestão, Qualidade no atendimento.