



SimTec

SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP

RUMO A POLICLÍNICA NOTA 10!

ROSANA MARIA GERALDO

FCM - FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS; CEU - COMISSÃO DE EXTENSÃO E ASSUNTOS COMUNITÁRIOS;

Introdução:

DOI: 10.20396/sinteses.v0i7.11591

Trata-se da reestruturação de áreas da Policlínica/FCM. A apresentação relata o trabalho executado na Policlínica, de fevereiro/19 até os dias atuais, na área administrativa (RH, dep. financeiro, atendimento ao público, instalações /espaços físicos). Após passar por um período sem que houvesse uma administração realizada por profissional da área, a Policlínica encontrava-se com muitas áreas vulneráveis a serem reorganizadas. Os problemas iam do atendimento do agendamento de consultas, passando por clima organizacional, manutenção de equipamentos, reorganização dos espaços, reorganização de procedimentos financeiros e administrativos, etc. A reestruturação aconteceu e está acontecendo de forma bastante dinâmica e ágil em virtude de urgência na solução dos problemas existentes.

Metodologia:

Verificação diagnóstica para saber como estavam sendo executadas as atividades e quais eram as maiores queixas por parte da clientela (pacientes e médicos e funcionários). Este método, com relatos destes grupos, foi importante para início do planejamento das ações. Com o levantamento minucioso das áreas a serem melhoradas iniciei o trabalho com: solicitação de manutenção de equipamentos, limpeza, organização dos espaços, aquisição de materiais

Resultados:

Reestruturação das áreas com maiores deficiências. São elas: 1-AGENDAMENTOS E CANCELAMENTOS DE CONSULTAS; 2-ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO; 3-ARQUIVO DE PRONTUÁRIOS MÉDICOS; 4-RH; 5-ADMINISTRAÇÃO; 6- ESPAÇOS FÍSICOS. SOLUÇÕES: 1- Elaboração da rotina de atividades do agendamento e atendimento telefônico, com definição de responsabilidades das funcionárias; 2- Elaboração de procedimentos a serem adotados pelas atendentes (descritivo de funções) com orientações sobre postura para atendimento; 3- Aquisição de arquivos organizadores para os prontuários. Contratação de estagiário para trabalhar exclusivamente no arquivo; 4- Definição das funções de funcionárias; Elaboração de descritivo de funções; Aquisição de uniformes; 5- Definição de local para a administração da Clínica; organização de arquivos digitais com os procedimentos administrativos; Implantação de banco de dados para elaboração dos recibos médicos; 6- Organização de espaço para o armazenamento de material hospitalar; Definição de salas para os atendimentos médicos (Mapa das Salas); Colocação de telefones em todas as salas de atendimentos; Organização do espaço debaixo da rampa de entrada, para que seja utilizado como depósito de material de limpeza; Aquisição de nova placa de identificação na entrada da Clínica.

Considerações finais:

Utilizei recursos cognitivos adquiridos com experiências anteriores em outras organizações, para reestruturar as áreas com maiores deficiências. As áreas estavam totalmente sem um planejamento e definição de funções. A importância de uma gestão administrativa voltada para atender as necessidades específicas da área é indiscutível. Com ações simples, mas focadas, o resultado é surpreendente.



Referências: Experiências anteriores em instituições particulares de ensino. Reestruturação de espaços físicos e administração de grandes colégios e faculdades

Agradecimentos: Ao Dr. Cláudio Coy, por acreditar na minha capacidade administrativa. A todos os envolvidos no trabalho realizado na Policlínica.