

AGENDAMENTO DE CONSULTAS NO CAISM POR TELEFONE: ATENDIMENTO DIFERENCIADO E HUMANIZADO

Ismael de Souza¹
UNICAMP

Resumo

Introdução - O CAISM possui Ambulatórios Especializados nas áreas de Oncologia, Ginecologia, Obstetrícia e Neonatologia. Os agendamentos de consultas de casos novos de Oncologia e Ginecologia são realizados através de contato telefônico do Centro de Saúde da Unidade Básica, que solicitam vagas conforme demanda . **Desenvolvimento** - Quando o profissional médico do Centro de Saúde necessita encaminhar o cliente para o Ambulatório de Oncologia ou Ginecologia do CAISM, este preenche impresso de referência e a Seção de Agendamento do Centro de Saúde faz contato com a Central de Agendamento do CAISM. A Central de Agendamento do CAISM funciona de segunda à sexta-feira das 8:30 às 17:30 h e possui controle informatizado com as datas e horários disponíveis. Com este processo de agendamento por telefone evita-se filas e não há a necessidade de deslocamento do cliente até ao CAISM . **Resultado** - Os profissionais são cientes que este primeiro contato com a Instituição é primordial para a imagem que o cliente levará do CAISM. É valorizado o profissional que preocupa-se com a excelência no atendimento tanto por telefone como pessoalmente. Os profissionais que atuam neste Agendamento têm como retorno dos clientes que o SUS e a Universidade mantêm uma atividade que é motivo de orgulho e satisfação . **Conclusão** - O atendimento telefônico para agendamento de consultas faz parte de ações humanizadas do CAISM e possibilita que o cliente tenha prosseguimento de cuidados médicos de maneira ágil e eficaz sem deslocamento ate a UNICAMP.

Palavras-chaves

Cliente. Agendamento e Especialidade

¹ E-mail: ismaelsouza@gmail.com

IV SIMTEC — Centros de convenções— UNICAMP, Campinas, SP – 6 a 7 de novembro de 2012.
Tema central: “Conhecimento e experiência : reconhecendo fronteiras e construindo pontes”.