

ORIENTAÇÃO PARA CLIENTES QUE REALIZAM EXAMES DE ULTRASSOM

Aline Depintor Coêlho Ramos de Oliveira¹
UNICAMP

Resumo

INTRODUÇÃO: A prática de esclarecimentos dos clientes acerca dos exames realizados, é de fundamental importância, tendo em vista os benefícios alcançados pela sua compreensão. Pensando nessa problemática, elaborei um folheto explicativo, que será anexada à página de rosto do impresso de agendamento, onde descrevo as principais orientações, que foram observadas no dia a dia, levando em conta a ansiedade e o tempo de espera longo. **OBJETIVO:** Minimizar as dúvidas dos clientes, que agendam exames de Ultrassom, no Hospital de Clínicas da Unicamp, para que realizem o exame com segurança e tranquilidade. **METODOLOGIA:** Busca pelas dúvidas mais frequentes de nossos clientes/usuários. Descrição da estrutura física, recursos humanos, fluxograma de atendimento. Liste as principais dificuldades, e pensando nas melhorias, relacionei como ação proposta, a elaboração de um folheto, que será anexada à página de rosto do impresso de agendamento do Ultrassom. **RESULTADOS E DISCUSSÃO** A elaboração de um folheto explicativo na página de rosto do impresso de agendamento de Ultrassom, que será avaliado junto à informática do HC. Como a data de agendamento é longa, ainda não foi avaliado o instrumento no momento que o cliente retorna para a realização do exame.

Palavras-chaves

Orientação. Informação. Exames de ultrassom

¹ E-mail: alineoliveira@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”.