

REDESENHO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO DA UER: AGILIDADE E CONFIABILIDADE

Maria Aparecida Mendes Soares
UNICAMP/HC/UER
mamendes@hc.unicamp.br

RESUMO: O projeto visa estabelecer fluxo de comunicação ágil na UER e acolher residentes mensalmente de acordo com a escala de estágio; estabelecer rotina para informação aos familiares com horário pré-definido com a equipe médica. A essência deste projeto se embasa nos princípios e valores do Planes, enfatizando a este projeto é fruto do curso do PDG/AFP, em fase de implantação para 2010. Importância da valorização do ser humano, o respeito à dignidade da pessoa e aos seus direitos fundamentais. É neste contexto que procuraremos acolher a diversidade cultural, atuar com agilidade, clareza, visibilidade, competência, flexibilidade e adaptação diante das especificidades e mudanças. Faremos uma ação que incentiva a interdisciplinaridade, mantendo o comprometimento institucional, a credibilidade, o compromisso com a sociedade e sua qualidade de vida. O acolhimento aos médicos de diversas disciplinas, repercutirá em um atendimento qualificado aos pacientes e familiares. Este acolhimento, acreditamos ser um espaço oportuno onde passarão a conhecer o processo de trabalho de cada área, (Serviço Social, Enfermagem, Recepção, Administração, Segurança e Farmácia). Será discutido a importância do retorno médico sobre a situação do paciente aos familiares. Reforçar que seria ideal a presença do médico responsável pelo paciente nos horários de visitas, conversando com as famílias e agilizando as possíveis altas. A melhoria desse processo, beneficia aos usuários, que passam a receber informações eficazes, amenizando a angústia de uma espera. Para os médicos que estão iniciando na UER, passam a ter informações precisas, orientações de realizações de procedimentos importantes das diversas áreas.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação, Agilidade, Confiabilidade