

O PAPEL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU) NO DESEMPENHO DO PROGRAMA “CUIDE DE SUA MEMÓRIA” DO CECOM

Vivian de Lima Buosi Lopes¹, Andréia Fabiana de Oliveira Rodrigues, Danilo Belai Carneiro, Benedito Marcelo Passos

Resumo

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é a Área do CECOM responsável pela Recepção, e atua em atividades como: marcação de consultas e procedimentos, interface com os profissionais da Assistência, participação em Programas e Projetos do CECOM como apoio administrativo e interface com os pacientes, orientações diversas aos usuários, entre outras. Nesse contexto, quando surgiu o Programa “Cuide de Sua Memória” no CECOM, em setembro de 2014, o SAU foi inserido com a finalidade de realizar as convocações dos pacientes, que acontecem em duas situações diferentes: 1) após seis meses da consulta com o médico do Programa, para agendar avaliação neuropsicológica e 2) após falta em consulta com o médico ou com a psicóloga do Programa, em qualquer tempo. Analisando dados do período de um ano, com relação aos pacientes convocados após seis meses, pode-se identificar a relevância do contato realizado pelo SAU, visto que a continuidade do tratamento alcança 7 em cada 10 pacientes. Paralelamente, no que diz respeito às convocações após faltas, pôde-se constatar o aumento da adesão ao Programa em 64%, uma vez que a convocação, nesse caso, está relacionada à presença do paciente na consulta e à continuidade do acompanhamento. Com isso, conclui-se que o SAU tem desempenhado um papel fundamental para o êxito do Programa Cuide de sua Memória. Além disso, constata-se a importância de se envolver diferentes Áreas no planejamento e execução de Programas de Promoção e Prevenção de Saúde.

¹ UNICAMP Coordenadoria de Serviço Social
E-mail: vivian@cecom.unicamp.br

Tema: UNICAMP 50 anos: Memórias, Experiências e Trajetórias Profissionais.

EIXO 1 – Administração e gestão

Palavras-chave Programa. Convocação. Usuário. Consulta. Adesão.