

## PERFIL DOS CLIENTES ATENDIDOS NA CENTRAL DE COLETA DE EXAMES

Lucelia Andrade Moya, Maria Leticia Pereira Siqueira Oliveira, Toyoko Watanabe Takao, M. V. V. Boas.<sup>1</sup>  
HC/UNICAMP

### Resumo

Objetivos: demonstrar o perfil dos clientes na central de coleta de exames que atende em média 500 pacientes / dia. Método: com o objetivo de conhecer o perfil dos pacientes foi realizado um questionário individual a 350 pacientes na fila de espera com perguntas sobre: nome, matrícula, local de procedência, idade, especialidade médica, meio de transporte, necessidade de acompanhante, agendamento, frequência de utilização do serviço e sugestões de melhoria. Resultados: verificou-se que a maior demanda é dos ambulatórios da nefrologia, endócrino e aga (13%), os demais ambulatórios ficam na faixa de (3 a 7%). dos pacientes atendidos, 40 % pertencem a dir 12 e 30% a região de campinas. a faixa etária de 40 a 60 anos é predominante. houve uma grande incidência de pacientes que preferem vir com acompanhante (42%). Fazem uso do transporte urbano (52%), do coletivo da prefeitura (16%) e de carro particular. 31%. Conclusão: 1) a orientação da necessidade de agendamento, reforçada no pós consulta dos ambulatórios, diminuiu a vinda de pacientes não agendados 2) foi fundamental adequar o atendimento ao horário de chegada dos que utilizam o transporte de prefeituras e ônibus urbano, motivo que levou o serviço de coleta antecipar o horário de abertura, otimizando o atendimento 3) a opinião dos usuários favorece o processo de melhoria contínua.

### Palavras-chaves

Clientes. Agendamento. Transporte.

---

<sup>1</sup> E-mail: leticia@hc.unicamp.br

II SIMTEC — Centros de convenções— UNICAMP, Campinas, SP – 29 de set. a 01 de outubro de 2008.  
Tema central: “Perspectivas e desafios dos profissionais da UNICAMP”.