



ACOLHIMENTO E AGENDAMENTO EFICAZ DE EXAMES DE IMAGEM NO INRAD PARA PACIENTES DO CAM

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

NASCIMENTO; Beatriz Calmon do ¹, CALDEIRA; Cleiton Alessandro Vieira², BUENO; Adriana Bertaccini Rodrigues³, CASTRO; Lana Aguiar Martins de⁴, SOUZA; Itatiane da Silva⁵, CLARO; Renata Narciso de Oliveira⁶

RESUMO

Introdução O Instituto de Radiologia (INRAD) é o instituto de referência para exames de imagem, como raio-x, ecocardiograma, ultrassonografia, mamografia, densitometria óssea, ressonância magnética, tomografia computadorizada e medicina nuclear, para os pacientes do Hospital das Clínicas (HCFMUSP). Os pacientes que passam por consulta no Centro de Atendimento Médico (CAM), de saúde suplementar, enfrentavam dificuldades significativas no processo de agendamento de exames, como agendas com longos tempos de espera, o que resultava na perda de pacientes e na insatisfação com os serviços. Este contexto evidenciou a necessidade de uma intervenção estratégica para melhorar o fluxo de agendamento, o acolhimento e a experiência geral do paciente, buscando alinhar a alta demanda com a capacidade de agendamento do INRAD. **Objetivo** O principal objetivo deste projeto foi aprimorar o acolhimento e otimizar o processo de agendamento de exames de imagem para pacientes de saúde suplementar do CAM, aumentando a eficiência operacional do INRAD e a satisfação do paciente. A meta específica era aumentar a captação de pacientes, agilizando o agendamento de exames e, conseqüentemente, elevando os indicadores de produção. **Método Utilizado** O projeto foi implementado a partir da contratação de uma profissional com perfil de concierge, alocada junto ao posto de recepção do INRAD no CAM, que opera de segunda a sexta, das 7h às 19h. A concierge foi capacitada para atuar com empatia, proatividade e eficácia no acolhimento dos pacientes. Suas responsabilidades incluíam a triagem e o entendimento das demandas dos pacientes, agilizando o direcionamento de pedidos médicos, além de servir como ponto de contato direto entre o paciente e as áreas de exames do INRAD. A intervenção incluiu a colaboração estratégica com as áreas de exames do INRAD para a criação de "encaixes" na agenda para exames sem preparo prévio, permitindo a realização dos procedimentos no mesmo dia da consulta. Para exames com preparo, foi implementado um sistema de agendamento facilitado, com datas mais próximas e horários flexíveis. Houve, ainda, uma reestruturação nas agendas para acomodar melhor a demanda. O início das atividades da concierge ocorreu em 23 de junho, e a análise de dados foi realizada durante o mês de julho para avaliar o

¹ INRAD, beatriz.calmon@hc.fm.usp.br

² INRAD, cleiton.caldeira@hc.fm.usp.br

³ INRAD, adriana.r@hc.fm.usp.br

⁴ INRAD, lana.martins@hc.fm.usp.br

⁵ INRAD, itatiane.silva@hc.fm.usp.br

⁶ INRAD, renata.claro@hc.fm.usp.br

impacto da iniciativa. Resultados A análise dos dados do mês de julho demonstrou uma melhoria significativa nos indicadores de produção de exames para pacientes de saúde suplementar. A presença da concierge e as ações de agendamento facilitado e reestruturação de agenda resultaram em um aumento notável na realização de exames, contribuindo para uma melhor performance do INRAD. O feedback dos pacientes e profissionais foi extremamente positivo, destacando a eficácia e a humanização do atendimento prestado pela profissional. Discussão A implementação de uma abordagem centrada no paciente, por meio da figura de uma concierge, mostrou-se uma estratégia eficaz para superar barreiras de agendamento e melhorar a experiência do paciente no ambiente hospitalar. A sinergia entre o acolhimento humanizado e a otimização de processos operacionais resultou em benefícios diretos, tanto para o paciente, que teve sua jornada de cuidado facilitada, quanto para a instituição, que conseguiu reverter a perda de pacientes e aumentar sua produtividade. A iniciativa demonstra como a combinação de tecnologia (agendamento facilitado) e cuidado centrado na pessoa pode gerar resultados expressivos. Conclusão O projeto de implantação da profissional concierge no posto de recepção do INRAD no CAM foi um sucesso, atingindo seu objetivo de aprimorar o acolhimento, agilizar o agendamento e aumentar a produção de exames para pacientes de saúde suplementar. A iniciativa não apenas elevou os indicadores de desempenho, mas também fortaleceu a relação de confiança entre a instituição e seus pacientes, servindo como um modelo de sucesso em gestão da experiência do paciente e otimização de processos em saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Saúde Suplementar, Experiência do Paciente, Agendamento, Qualidade em Saúde, Acolhimento

¹ INRAD, beatriz.calmon@hc.fm.usp.br

² INRAD, cleiton.caldeira@hc.fm.usp.br

³ INRAD, adriana.r@hc.fm.usp.br

⁴ INRAD, lana.martins@hc.fm.usp.br

⁵ INRAD, itatiane.silva@hc.fm.usp.br

⁶ INRAD, renata.claro@hc.fm.usp.br