Profissionais das recepções do Esaú Matos recebem capacitação

Date : 26-05-2019

Palestrante destacou ações simples e que podem contribuir com o bom atendimento

A recepção de um hospital é o primeiro local que o paciente procura para obter informações ou solicitar o atendimento médico. E, muitas vezes, ao chegar à unidade hospitalar esse paciente pode estar passando por um momento delicado. Por isso, é fundamental que o profissional desse setor esteja capacitado para lidar com essa e outras situações.

Pensando nisso é que o Esaú Matos promoveu nesta quinta e sexta-feira (23 e 24) uma capacitação intitulada “Excelência e Humanização no Atendimento”. A iniciativa, que integra a política de humanização do hospital, reuniu profissionais que lidam diariamente com os usuários nas recepções, como agentes de portaria e recepcionistas.

“Foi a busca constante pela melhoria na relação instituição e usuário que nos motivou a fazer o curso. Percebemos que a equipe é unida, tem potencial, mas precisava ser trabalhada em algumas características bem específicas e que são inerentes ao cuidado na saúde e a uma recepção de urgência e emergência pediátrica e obstétrica, como é a nossa”, explicou a coordenadora de Humanização, Christianne Schetinne.

Além do bate-papo, o encontro contou com dinâmicas para envolver e motivar a equipe

A palestra foi ministrada pela graduanda em Administração, Marcela Carvalho. Segundo ela, todo atendimento exige empatia e, em se tratando de um ambiente hospitalar, ele precisa ser humano e acolhedor para saber lidar com as fragilidades do outro. “Espero contribuir para melhorar ainda mais o atendimento prestado pelo hospital”, destacou.

Durante o encontro, a palestrante reforçou a importância do trabalho em equipe e destacou ações simples e que podem contribuir com o bom atendimento, além de outras que devem ser evitadas.

Com mais de uma década de experiência, Edineia Caron, que atua na recepção da Obstetrícia, revelou: “Embora muitos de nós tenhamos bastante tempo atuando como recepcionistas, é fundamental estarmos nos aprimorando. E esta capacitação hoje fará com que a gente atenda com ainda mais vontade e prazer cada paciente”, assegurou.

A ideia, conta a coordenadora de Humanização, é que, após uma análise desses dois dias, seja estabelecida a periodicidade para a realização de novos encontros. “Nosso objetivo é que a gente tenha momentos não só para trazer conhecimento, mas também para acolher do profissional da recepção as demandas que eles trazem, porque entendemos que aquele é um local de trabalho muito complexo”, enfatizou.