

Trabalho apresentado no 26º CBCENF

Título: OTIMIZAÇÃO DO TEMPO E EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO EM UM SERVIÇO AMBULATORIAL ONCOLÓGICO NO SUDOESTE DA BAHIA

Relatoria: Géssica Santos da Silva
Jéfiter Gabriella Firmino de Oliveira Amaro
Silvana Braga da Silveira

Autores: Ivelise Ferraz Santos
Milena Rebouças Andrade
Drieli Oliveira Silva

Modalidade: Pôster

Área: Eixo 3: Inovação, tecnologia e empreendedorismo nos processos de trabalho da Enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: A eficiência na prestação de serviços de saúde é crucial para a qualidade do cuidado, especialmente em contextos oncológicos, onde o tempo é determinante para o prognóstico dos pacientes. A tecnologia pode auxiliar na detecção precoce, tratamento e processo de adoecimento, adaptando os serviços de saúde às necessidades dos pacientes. **Objetivo:** Otimizar o tempo e melhorar a comunicação entre o setor de radioterapia e seus pacientes em um Serviço Ambulatorial Oncológico do Sistema Único de Saúde em um Hospital do Sudoeste da Bahia. **Metodologia:** Durante o Estágio Supervisionado II, realizado em um Serviço Ambulatorial de oncologia de alta complexidade no Sistema Único de Saúde, no período de 25/03 a 27/06/24, estudantes de enfermagem do 9º semestre de uma Universidade Federal, identificaram problemas gerenciais no setor, relacionados à marcação de radioterapias e ao tempo de resposta aos pacientes oncológicos. Além da demora na adição dos números de contato dos pacientes e a lentidão na devolutiva das respostas. Para resolver essas questões, foi implementado um programa de WhatsApp Marketing, utilizando dispositivos variados para facilitar a interação com os pacientes. A intervenção foi aprovada pelo Núcleo de Educação Permanente (NEP) do hospital antes da implementação. **Resultados:** Foi implementado um programa de WhatsApp Marketing, incluindo um sistema automatizado de mensagens para informar os pacientes sobre as marcações, confirmar agendamentos e responder a dúvidas frequentes. Houve treinamento dos profissionais para usar essa ferramenta pelas estudantes. O sistema permitiu uma interação mais rápida e eficiente entre os profissionais de saúde e pacientes, trazendo satisfação para ambos. **Discussão:** O uso de tecnologias simples, como o WhatsApp Marketing, pode ter um impacto significativo na eficiência dos serviços de saúde. Estudos mostram que o uso de tecnologias na saúde está em ascensão e contribui para a eficiência e efetividade da continuidade dos cuidados. A otimização do tempo e a melhoria na comunicação são essenciais para a qualidade do atendimento aos pacientes oncológicos. **Considerações Finais:** A automatização do processo de comunicação permitiu que as equipes de saúde tivessem mais tempo para outras atividades essenciais. Essa experiência pode servir como modelo para outras unidades de saúde, contribuindo para a melhoria dos cuidados.