

Atendimento ao Paciente na Recepção Hospitalar

Marcelo Araujo Bitencourt¹

Rubens Vidigal Coriolano²

Este artigo teve por objetivo analisar o atendimento ao paciente na recepção hospitalar, compreendido como a porta de entrada para os serviços de saúde e responsável pelo primeiro contato entre usuário e instituição. O acolhimento exercido neste momento inicial configura-se como fator determinante para a construção de confiança, para a percepção de qualidade e para a humanização da assistência. A justificativa da pesquisa decorre da constatação de que a forma como recepcionistas recebem, orientam e interagem com os pacientes impacta de maneira decisiva na imagem institucional e na continuidade do cuidado. Em contrapartida, observa-se a existência de ambientes desorganizados e profissionais pouco qualificados, resultando em experiências negativas e insatisfação por parte dos usuários. Assim, buscou-se evidenciar a relevância da recepção hospitalar e propor melhorias que fortaleçam este setor estratégico da gestão em saúde. A metodologia adotada foi de caráter qualitativo, com delineamento exploratório-descritivo, fundamentada em revisão bibliográfica abrangendo o período de 2010 a 2024. Foram consultadas bases como SciELO, LILACS, PubMed, Google Scholar e documentos oficiais do Ministério da Saúde, incluindo artigos científicos, livros técnicos e legislações. Os critérios de inclusão contemplaram estudos que abordassem práticas de acolhimento, percepção do paciente, formação profissional e estratégias de gestão em recepção hospitalar. O processo de análise ocorreu por meio de leitura crítica dos materiais, permitindo identificar boas práticas e lacunas ainda presentes. O referencial teórico mobilizado incluiu a Política Nacional de Humanização do SUS, que valoriza a escuta qualificada e o protagonismo do usuário, além das contribuições clássicas de Donabedian acerca da qualidade em saúde. Também foram incorporados estudos recentes que discutem a importância da linguagem acolhedora, da hospitalidade e do uso de sistemas informatizados para triagem e fluxo de pacientes. Os resultados apontaram que a recepção hospitalar sofre com baixa valorização, sobrecarga emocional de profissionais e escassez de treinamentos específicos. Apesar disso, experiências exitosas revelam que a implementação de medidas como capacitação contínua em escuta ativa, protocolos de fluxo bem definidos, uso de *checklists* e informatização de processos contribuem para a redução de falhas, aumento da satisfação do paciente e fortalecimento da imagem institucional. Além disso, melhorias na ambientação física e na acessibilidade foram identificadas como estratégias eficazes para qualificar o atendimento. Conclui-se que a recepção hospitalar é um setor estratégico na gestão da qualidade em saúde, devendo ser compreendido como investimento e não apenas como custo operacional. Valorizar o trabalho dos recepcionistas, estruturar fluxos claros, adotar tecnologias de apoio e promover a hospitalidade desde o ingresso do paciente na instituição são medidas fundamentais para ampliar a eficiência, a segurança e a humanização do cuidado. A experiência de acolhimento no primeiro contato reverbera em toda a trajetória do paciente, reforçando a necessidade de consolidar práticas sustentadas por gestão qualificada e políticas institucionais voltadas para a excelência.

Palavras-chave: Recepção hospitalar; Gestão em saúde; Humanização do atendimento; Qualidade em saúde.

¹ Graduando em Gestão Hospitalar na Faculdade ITA Educacional, e-mail: marcelobiten23@hotmail.com

² Professor e orientador na Faculdade ITA Educacional, e-mail: vidigalrubens@gmail.com