

Faculdade Ita Educacional

Curso de Gestão Hospitalar

PROJETO INTEGRADOR

ATENDIMENTO AO PACIENTE NA RECEPÇÃO HOSPITALAR

Aluno Marcelo Araujo Bitencourt

São Paulo – SP

Junho de 2025

Aluno Marcelo Araujo Bitencourt

ATENDIMENTO AO PACIENTE NA RECEPÇÃO HOSPITALAR

Projeto Integrador apresentado ao curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Ita Educacional como requisito parcial para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Hospitalar.

Orientador(a): Dr. Rubens Vidigal Coriolano

São Paulo – SP

Junho de 2025

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 JUSTIFICATIVA	5
3 OBJETIVOS	6
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	7
5 METODOLOGIA	8
6 RESULTADOS E DISCUSSÃO	9
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	10
8 REFERÊNCIAS	11

1 INTRODUÇÃO

O presente projeto aborda a relevância do atendimento na recepção hospitalar, que representa o primeiro contato do paciente com a instituição de saúde. Este momento é crucial para a construção de uma relação de confiança e acolhimento, especialmente em um cenário de crescente demanda por serviços de saúde. A recepção desempenha funções essenciais, como cadastro, triagem e orientação, atuando como um elo entre o cuidado clínico e o suporte administrativo, sendo, portanto, fundamental para a humanização do atendimento.

2 JUSTIFICATIVA

A escolha do tema justifica-se pela constatação de que o atendimento inicial exerce uma influência significativa sobre toda a trajetória do paciente no ambiente hospitalar. A forma como os recepcionistas acolhem, orientam e interagem impacta diretamente na confiança que o paciente desenvolve em relação à instituição. Contudo, é comum encontrar ambientes desorganizados e profissionais despreparados, o que compromete a qualidade do atendimento e gera insatisfação. Assim, este estudo visa contribuir com sugestões práticas que valorizem a recepção hospitalar como um componente essencial da gestão da qualidade nos serviços de saúde.

3 OBJETIVOS

Objetivo Geral: Analisar o atendimento ao paciente na recepção hospitalar.

Objetivos Específicos:

- Mapear as funções e atribuições dos profissionais de recepção hospitalar.
- Avaliar a percepção dos clientes acerca da qualidade do atendimento recebido.
- Propor medidas de melhoria para o serviço, fundamentadas em boas práticas de gestão hospitalar.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa e de natureza exploratório-descritiva, fundamentada em revisão bibliográfica. Foram consultadas fontes acadêmicas, incluindo artigos científicos, livros técnicos e documentos oficiais sobre gestão hospitalar, atendimento ao cliente e humanização, abrangendo o período de 2010 a 2024. A análise foi realizada por meio de leitura crítica dos materiais selecionados.

5 METODOLOGIA

A pesquisa é qualitativa, de caráter exploratório-descritivo, baseada em revisão bibliográfica. Foram utilizadas fontes acadêmicas, incluindo artigos científicos, livros técnicos e documentos oficiais sobre gestão hospitalar, atendimento ao cliente e humanização. O recorte temporal foi de 2010 a 2024. As bases consultadas incluem SciELO, LILACS, PubMed, Google Scholar e portais do Ministério da Saúde. Os critérios de inclusão abrangeram estudos que discutem práticas de acolhimento, percepção do paciente, formação profissional e estratégias de gestão no setor de recepção hospitalar. O método de análise foi a leitura crítica dos materiais.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise revelou que a recepção hospitalar não recebe a devida valorização por parte das organizações de saúde. Os profissionais deste setor enfrentam uma grande responsabilidade e uma sobrecarga emocional significativa, frequentemente escutando as insatisfações dos pacientes. Muitas vezes, esses profissionais não recebem treinamentos periódicos nem reconhecimento pela importância de suas funções. Entre as boas práticas identificadas, destacam-se: a implementação de treinamentos sobre escuta ativa e linguagem acolhedora, a utilização de checklists para rotinas, melhorias na ambientação física (como cadeiras confortáveis e acessibilidade), e a adoção de sistemas informatizados de triagem e protocolos claros de fluxo. Hospitais que implementaram essas práticas registraram um aumento na satisfação dos usuários e melhorias nos indicadores de qualidade.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Projeto Integrador reafirma a importância da recepção hospitalar como a porta de entrada para o paciente na organização hospitalar. Valorizar os profissionais que atuam nesse setor é um investimento na imagem institucional, na segurança do paciente e na qualidade do atendimento como um todo. É imperativo que a gestão hospitalar promova um ambiente estruturado, com fluxos bem definidos, linguagem respeitosa, escuta qualificada e empatia. Recomenda-se a criação de planos de capacitação contínua, avaliação da infraestrutura física, implantação de indicadores de qualidade e a prática da escuta ativa do paciente. A hospitalidade, quando exercida desde o ingresso do paciente na instituição, transforma a experiência de cuidado e fortalece a relação entre paciente e instituição.

8 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 14724: Informação e documentação – Trabalhos acadêmicos – Apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Brasília: MS, 2003.

DONABEDIAN, Avedis. The quality of care: how can it be assessed? JAMA, v. 260, n. 12, p. 1743–1748, 1988.

LIMA, A. F.; COSTA, L. R. Acolhimento e atendimento na recepção hospitalar: percepção dos usuários. Revista Gestão & Saúde, v. 10, n. 2, p. 45–59, 2021.

SANTOS, M. E.; OLIVEIRA, J. P. Gestão hospitalar e qualidade no atendimento: desafios para a administração em saúde. Revista Brasileira de Gestão em Saúde, v. 12, n. 3, p. 25–33, 2021.