



## Projeto Guichê Sem Parar: uma Ferramenta Efetiva para Humanização do Atendimento em uma Farmácia Ambulatorial

Ferreira, Renata; Carvalho, Ana Carolina Galha de; Ferreira, Erika Ferreira; Souza, Caroline Sandoli de A.; Santos, Rosangela Pereira; Sforsin, Andrea Cássia Pereira; Pinto, Vanusa Barbosa

Hospital das Clínicas da FMUSP — [renata.ferreira@hc.fm.usp.br](mailto:renata.ferreira@hc.fm.usp.br)

**Introdução:** o tempo demorado de espera do paciente pode ser um indicador crítico na perda da qualidade do serviço prestado. o gerenciamento das filas de espera é uma parte fundamental na determinação do nível de serviço e também sobre a percepção do cliente em relação ao serviço ofertado. uma gestão ineficiente conduz a um estresse generalizado e insatisfação do paciente, que leva a ineficiências dentro da organização, diminuição da produtividade, o que impede que alterações sejam realizadas nas rotinas e processo de trabalho. por outro lado, um bom fluxo de atendimento com o ambiente bem sinalizado e tempos de esperas adequados devem ser a meta de qualquer gestor. a redução de filas é um dos objetivos da Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (Humaniza SUS), que tem como finalidade instituir uma política pública de saúde que vise à integralidade, a universalidade, o aumento de equidade, incorporação de novas tecnologias e especialização do saber. **Objetivos:** Reduzir o tempo de espera na fila para retirada de medicamentos. **Métodos:** o projeto foi realizado em uma farmácia ambulatorial de um hospital público, universitário, de grande porte e de alta complexidade, responsável pela dispensação de medicamentos. em 2012, a média de pacientes atendidos foi de 79.400 / mês e a média de receitas atendidas foi de 106.134 / mês. Nesta época, o tempo médio de espera no atendimento prioritário era de 80 minutos, no atendimento agendado de 47 minutos e no atendimento de receita nova de 111 minutos. com o aumento das reclamações sobre o tempo de espera na farmácia, identificou-se a necessidade de melhoria desse processo. com isso, no início de 2013, foi realizado treinamento através da apresentação do projeto para a equipe de atendimento presencial, com o objetivo de implantar um piloto do projeto “Guichê Sem Parar” na farmácia ambulatorial em fevereiro de 2013. **Resultados:** Após avaliação do projeto, verificou-se a redução do tempo de espera de 65 minutos para 20 minutos no atendimento prioritário, em seguida foi implantado no atendimento agendado onde o tempo médio de espera anterior era de 40 minutos, e passados dois meses, realizou-se a implantação do projeto de atendimento de receita nova, onde o tempo médio de espera era de 70 minutos anteriormente. com a implantação do projeto, o tempo médio de espera da farmácia ambulatorial foi de 29 minutos, sendo que no atendimento prioritário foi de 23 minutos, no atendimento agendado de 29 minutos e no atendimento de receita nova de 34 minutos.

Ferreira, Renata; Carvalho, Ana Carolina Galha de; Ferreira, Erika Ferreira; Souza, Caroline Sandoli de A.; Santos, Rosangela Pereira; Sforsin, Andrea Cássia Pereira; Pinto, Vanusa Barbosa. Projeto Guichê Sem Parar: uma Ferramenta Efetiva para Humanização do Atendimento em uma Farmácia Ambulatorial. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282  
DOI 10.5151/medpro-cihhs-10315