

RESUMO - INOVAÇÃO: TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, TECNOLÓGICA E ORGANIZACIONAL

PAINÉIS DIGITAIS DE INFORMATIVOS COMO REDUTORES DE ESTRESSE NA SALA DE ESPERA: UTILIZANDO A TECNOLOGIA PARA DAR TRANSPARÊNCIA AO FLUXO DE ATENDIMENTO E HUMANIZAR A ESPERA

Atali Kayane Mendes Santos (atali.kms@gmail.com)

Janyellen Cíntia Vieira Marinho (janyellenmarinho@hotmail.com)

Alicia Gabriela Sobral Serra (aliciasobral822@icloud.com)

Introdução: O tempo de espera na triagem habitualmente cria uma experiência frustrante causando estresse, insatisfação e ansiedade em pacientes e familiares. À vista disso, é imprescindível aumentar a satisfação do paciente nesse ambiente para manter a confiança na equipe de saúde e reputação hospitalar. Uma intervenção para reduzir a frustração são os painéis digitais informativos sobre os tempos de espera de cada especialidade na emergência. **Objetivos:** Analisar como a transparência no fluxo de atendimento, viabilizada por painéis informativos, influencia a percepção do tempo de espera e a redução dos níveis de estresse dos pacientes no ambiente de saúde. **Método:** As informações contidas neste resumo foram adquiridas a partir de entrevistas com enfermeiros da triagem de um hospital particular de Aracaju, e revisão de literatura. **Resultados:** Foi observado, antes da implementação dos painéis digitais, que a queixa dos clientes na triagem da unidade de emergência não era apenas o tempo de espera, mas a incerteza sobre o fluxo de atendimento. O enfermeiro da classificação era frequentemente interrompido por

questionamentos acerca do tempo de espera, a ordem de chamada e o processo de atendimento, o que constantemente gerava um clima de tensão e interrupção de triagem. Anteriormente, o painel mostrava apenas a senha, nome completo e o consultório para atendimento. No entanto, após a implementação dos painéis digitais informativos foi observado que transformou-se em uma ferramenta de gestão de expectativas visto que foi adicionado informações como: Tempo de espera para cada especialidade, quantidade de pacientes à frente, e a escala médica do turno. Ao unir os relatos após a implementação, foi observado que apesar do tempo de espera permanecer igual, mesmo em dias superlotados a percepção de espera e fluxo pelos usuários foi positiva, associando a instituição a uma gestão moderna, humanizada e organizada. Conclusão: Diante do exposto, a transparência de informações a partir da implementação dos painéis digitais alinhadas às perspectivas do cliente reduz a expectativa do usuário. Visto que, visualizando o painel digital informativo o paciente tem uma noção do tempo de espera para o atendimento, oferecendo transparência ao fluxo e resultando em um ambiente menos reativo e mais acolhedor. Nesse contexto, o paciente sente-se visto pelo sistema e reduz significativamente os conflitos e a sensação de abandono comum em salas de espera saturadas, transformando a incerteza da espera em um processo claro, compreensível e monitorado pelo cliente. Além disso, é benéfico também para a equipe assistencial e administrativa devido a redução de estresse na sala de espera que reflete positivamente na saúde mental do time. E é por meio de usuários mais calmos e informados que a equipe foca totalmente no cuidado clínico e no acolhimento, otimizando processos, produtividade e a harmonia no ambiente hospitalar.

Palavras-chave: tecnologia; salas de espera; ansiedade; humanização da assistência.