

PROTOCOLO DE SERVIÇO

HEMO-15

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO

REV. 0

PG. 2/7

1. Objetivo

Estabelecer os princípios e boas ações para o atendimento com qualidade aos funcionários e pacientes.

2. Abrangência

Central de Atendimento ao paciente da Unidade de Hemodinâmica e os pacientes.

3. Definições

3.1 Para um bom atendimento, deveremos considerar as seguintes virtudes abaixo:

- a) Competência (conhecimento, experiência e segurança);
- b) Credibilidade (confiança e honestidade);
- c) Disponibilidade (predisposição para ajudar e servir);
- d) Comunicação precisa (informação adequada e completa);
- e) Iniciativa (adaptação à situação nova);
- f) Cortesia (educação, respeito e cordialidade);
- g) Flexibilidade (nas atitudes).

3.2. O que não devemos fazer

- a) Apatia (sensação de quem está “desligado” do que está a fazer);
- b) Dispensa (qualquer atitude, mesmo que diligente, para se vir livre do paciente);
- c) Frieza (O paciente é tratado como mais um que só vem dar trabalho);
- d) Condescendência (tratamento paternalista como se o paciente não percebesse nada do assunto);
- e) Automatismo (Obrigado tenha um bom dia – “Próximo”);
- f) Livros de Regras (cumprir as regras recomendadas do manual, não dispensa a autonomia de bom senso ao funcionário);
- g) Jogo de empurra (desculpe, mas não é aqui. O paciente dá voltas sem que ninguém lhe resolva a situação).

3.3. Atendimento Telefônico.

O atendimento por telefone deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização, este deve ser considerado como uma ferramenta de gestão. O Atendimento telefônico transmite a primeira imagem da Instituição. Seu uso requer um elevado sentido de responsabilidade e profissionalismo.

PROTOCOLO DE SERVIÇO		HEMO-15	
MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO		REV. 0	PG. 3/7

Nota: O seu estado de espírito transmite-se em simultâneo com a sua voz. Quem o está a ouvir perceberá o sentido das suas palavras conjugadas com esse estado de espírito

4. Regras de atendimento

4.1 Por telefone

- a) Atenda prontamente e com clareza.
- b) Fale naturalmente e não esqueça a “Cortesia”. (não grite, não sussurre, não fale depressa e nem utilize gírias. Nunca fale mastigando).
- c) Preocupe-se com a articulação das palavras (exprima-se com clareza e com português correto).
- d) Seja atencioso e amável (seja agradável e educado dando-lhe atenção).
- e) Execute apenas uma tarefa de cada vez (não atenda ao telefone, se estiver a manter outra conversa. Levantar o auscultador e continuar a conversa para o lado, traduz uma imagem de desrespeito e ineficiência).
- f) Identifique a Instituição (Central de Atendimento - Hemodinâmica, o seu nome e “bom dia”! “Em que posso lhe ajudar”).
- g) Se tiver que interromper um telefonema, avise o paciente antes (peça licença e depois desculpa pelo tempo) (nunca tape o auscultador, dá sempre mau resultado).
- h) Assegure-se de que todas as informações prestadas são corretas e adequadas;
- i) Recapitule com o paciente as informações, certificando-se do conteúdo fundamental.

4.2 Como agir em casos de reclamação?

- a) Atue com naturalidade
- b) Escute atentamente sem interrupção.
- c) Mostre-se interessado, mas neutro.
- d) Não aja de forma precipitada
- e) Lembre-se que uma reclamação é uma oportunidade para evoluir, uma possibilidade de melhorar a imagem da Instituição.

PROTOCOLO DE SERVIÇO		HEMO-15	
MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO		REV. 0	PG. 4/7

4.3. Como concluir o atendimento por telefone

- Despeça-se ao concluir o atendimento, para o que o paciente se aperceba de que foi finalizado.
- Finalize o atendimento como começou, de forma agradável, com simpatia e disponibilidade.
- Permita que o paciente desligue em primeiro lugar.
- Não desligue bruscamente o telefone, pouse sempre o auscultador suavemente.

4.4. Atendimento presencial

No atendimento presencial, cria-se uma situação de comunicação de grande impacto junto ao paciente, onde os primeiros 20 segundos do atendimento são fundamentais para que uma imagem positiva da Instituição seja construída e mantida. Nesses primeiros segundos, o atendente deve sempre demonstrar simpatia, competência e profissionalismo. Deve, sobretudo cuidar:

- Da expressão do rosto, da voz;
- Dos gestos, do vocabulário; e
- Da aparência (postura física, “vestuário”, penteado).

4.5. Princípios fundamentais para o atendimento presencial com qualidade

a) Competência

O paciente espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o procedimento que ele precisa realizar. O paciente tem a expectativa de encontrar pessoas capacitadas, que forneçam informações detalhadas sobre o assunto de seu interesse.

- Identifique as necessidades do paciente;
- Ouça atentamente a descrição do serviço solicitado.

b) Legitimidade

O paciente deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração. O Paciente tem o direito de ser recepcionado de forma ética e respeitosa, sem que haja diferença de tratamento em razão da condição cultural, social e/ou física.

- Preferencialmente, trate-o pelo nome;
- Não escreva ou faça qualquer outra atividade enquanto estiver falando com ele;

PROTOCOLO DE SERVIÇO		HEMO-15	
MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO		REV. 0	PG. 5/7

- Esteja atento à condição física do paciente (ofereça ajuda aos idosos e às pessoas com necessidades especiais).

c) Disponibilidade

O atendente representa para o usuário, a imagem da Instituição. Assim, deve haver empenho para que o usuário não se sinta abandonado, desamparado, sem assistência. O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, atingindo-se a satisfação do paciente.

O paciente deve receber assistência personalizada desde o momento de sua chegada até a despedida.

- Demonstre estar disponível para realizar sua tarefa de atendente;
- Se houver demora no atendimento, peça desculpas;
- Mantenha a atenção à necessidade do usuário até a sua partida.

d) Flexibilidade

O atendente deve procurar identificar claramente as necessidades do paciente e esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo, conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente. Há algumas estratégias verbais, não verbais e ambientais para que o paciente se sinta bem atendido. Vejamos cada uma delas. O paciente deve ser orientado e ajudado de forma a ter as suas necessidades atendidas:

- Preste atenção à comunicação não verbal;
- Não deixe nenhuma indagação sem resposta;
- Demonstre que sabe lidar com situações não previstas.

4.6. Diferença entre atendimento e tratamento

Um atendimento de qualidade não significa apenas assistir o paciente em suas necessidades, é imprescindível estabelecer ações que possam deixá-lo totalmente satisfeito. A primeira delas esta relacionada à identificação de atendentes com talento e vontade de servir o paciente com presteza. A segunda está atrelada ao estabelecimento de indicadores que possam ajudar a avaliar a qualidade das seguintes variáveis:

- a) Do serviço
- b) Do atendimento
- c) Do tratamento dispensado ao usuário.

A qualidade de um serviço deve ser avaliada antes de ele ser entregue ao paciente. Itens como aparência, apresentação, clareza, aplicabilidade devem ser observados com rigor.

PROTOCOLO DE SERVIÇO		HEMO-15	
MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO		REV. 0	PG. 6/7

A qualidade do atendimento, de modo geral, é determinada por indicadores percebidos pelo próprio paciente relativamente a:

- a) Competência – recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados;
- b) Confiabilidade – cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;
- c) Credibilidade – honestidade no serviço proposto;
- d) Segurança – sigilo das informações pessoais;
- e) Facilidade de acesso – tanto aos serviços como ao pessoal de contato;
- f) Comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços

A qualidade do tratamento, por sua vez, refere-se à atuação do atendente quando interage com o paciente. Esta relacionada a:

- a) Presteza – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do paciente;
- b) Cortesia – manifestação de respeito ao paciente e de cordialidade;
- c) Flexibilidade – capacidade de lidar com situações não previstas.

Resumindo, não basta oferecer atendimento de qualidade no que diz respeito a processos, estratégias, ambiente, equipamentos, entre outros. A excelência desejada pode não ser alcançada se houver falha no tratamento dispensado aos pacientes. É fundamental identificar ações capazes de garantir um atendimento de qualidade, mas é imprescindível avaliar o tratamento oferecido aos pacientes da Instituição.

4.7. Atitudes comportamentais adequadas

A convivência social de qualidade exige do indivíduo a observação de regras simples. Já finalidade é a de se estabelecer uma relação de respeito entre as pessoas. Entre essas regras, algumas são imprescindíveis a qualquer tipo de atendimento:

- a) Pontualidade – sinal de respeito aos pacientes;
- b) Aparência – boa apresentação pessoal e uso de vestimenta adequada ao estilo pessoal e à atividade profissional do funcionário;
- c) Cordialidade – utilização de expressões como “Obrigado”, “Por favor”, “Licença”, “Desculpe- nos pela demora”;
- d) Sigilo – com relação às informações confidenciais;
- e) Tom da voz – moderado, principalmente em ambientes fechados;
- f) Uso do celular – desligado durante o atendimento.

PROTOCOLO DE SERVIÇO		HEMO-15	
MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO		REV. 0	PG. 7/7

4.8. Limpeza e arrumação do ambiente

A instituição, além da atenção voltada para os aspectos estéticos, busca eliminar fatores ligados ao ambiente de trabalho que possam causar danos à saúde. Entre eles, estão:

- a) Poluição visual – o excesso de material visual (cartazes, fotos, entre outros) ou a desordem dos objetos disponíveis no ambiente (mobiliário e equipamentos) podem causar desconforto visual;
- b) Poluição sonora – barulhos são inadequados ao ambiente de trabalho, uma vez que a exposição contínua a grandes ruídos pode causar sérios prejuízos ao ser humano, tais como; nervosismo, fadiga mental, distúrbios auditivos.