

Marcus Carvalho Fonseca

CONSULTÓRIOS & CLÍNICAS GUIA PRÁTICO DE ATENDIMENTO

ASSISTÊNCIA SOCIAL - BIOLOGIA - BIOMEDICINA - EDUCAÇÃO FÍSICA -
ENFERMAGEM - FARMÁCIA - FISIOTERAPIA - FONOAUDIOLOGIA -
MEDICINA - MEDICINA VETERINÁRIA - NUTRIÇÃO - ODONTOLOGIA -
PSICOLOGIA - TERAPIA OCUPACIONAL - ASSISTÊNCIA SOCIAL - BIOLOGIA
- BIOMEDICINA - EDUCAÇÃO FÍSICA - ENFERMAGEM - FARMÁCIA -
FISIOTERAPIA - FONOAUDIOLOGIA - MEDICINA - MEDICINA
VETERINÁRIA - NUTRIÇÃO - ODONTOLOGIA - PSICOLOGIA - TERAPIA
OCUPACIONAL - ASSISTÊNCIA SOCIAL - BIOLOGIA - BIOMEDICINA -
EDUCAÇÃO FÍSICA - ENFERMAGEM - FARMÁCIA - FISIOTERAPIA -
FONOAUDIOLOGIA - MEDICINA - MEDICINA VETERINÁRIA - NUTRIÇÃO -
ODONTOLOGIA - PSICOLOGIA - TERAPIA OCUPACIONAL - ASSISTÊNCIA
SOCIAL - BIOLOGIA - BIOMEDICINA - EDUCAÇÃO FÍSICA - ENFERMAGEM
- FARMÁCIA - FISIOTERAPIA - FONOAUDIOLOGIA - MEDICINA -
MEDICINA VETERINÁRIA - NUTRIÇÃO - ODONTOLOGIA - PSICOLOGIA -
TERAPIA OCUPACIONAL - ASSISTÊNCIA SOCIAL - BIOLOGIA -
BIOMEDICINA - EDUCAÇÃO FÍSICA - ENFERMAGEM - FARMÁCIA -
FISIOTERAPIA - FONOAUDIOLOGIA - MEDICINA - MEDICINA
VETERINÁRIA - NUTRIÇÃO - ODONTOLOGIA - PSICOLOGIA - TERAPIA



CONSULTÓRIOS
& CLÍNICAS **GUIA**
PRÁTICO DE ATENDIMENTO

Marcus Carvalho Fonseca

**CONSULTÓRIOS
& CLÍNICAS GUIA
PRÁTICO DE ATENDIMENTO**



Rio de Janeiro

2019



O AUTOR responsabiliza-se inteiramente pela originalidade e integridade do conteúdo contido na sua OBRA, bem como isenta a EDITORA de qualquer obrigação judicial decorrente de violação de direitos autorais ou direitos de imagem contidos na OBRA que declara sob as penas da Lei ser de sua única e exclusiva autoria.

Consultórios e clínicas :
guia prático de atendimento
Copyright © 2019, *Marcus Carvalho Fonseca*
Todos os direitos são reservados no Brasil.

PoD Editora

Rua Imperatriz Leopoldina, 8 sala 1110
Centro – Rio de Janeiro - 20060-030
Tel. 21 2236-0844 • www.podeditora.com.br
atendimento@podeditora.com.br

Diagramação:

Thiago Souto

Impressão e Acabamento:

PoD Editora

Revisão:

PoD Editora

Créditos das figuras

https://image.freepik.com/vetores-gratis/revisao-positiva-dos-clientes_1325-472.jpg

https://image.freepik.com/fotos-gratis/grupo-de-pessoas-de-negocios-batendo-palmas-na-reuniao_8087-412.jpg

Nenhuma parte desta publicação pode ser utilizada ou reproduzida em qualquer meio ou forma, seja mecânico, fotocópia, gravação, etc. – nem apropriada ou estocada em banco de dados sem a expressa autorização do autor.

Permitida a reprodução de partes desta obra, desde que citada a fonte.

CIP-Brasil. Catalogação-na-Publicação
Sindicato Nacional dos Editores de Livros, RJ

F745p

Fonseca, Marcus Carvalho

Consultórios e clínicas : guia prático de atendimento / Marcus Carvalho Fonseca. 1ª ed. — Rio de Janeiro: PoD, 2018.

62 p. ; il. ; 21cm

Inclui índice

ISBN 978-85-8225-249-9

1. Clínicas médicas - Administração. 2. Consultórios médicos - Administração. I. Título

19-58520

CDD: 610.6

CDU: 614.2

24/07/2019

Vanessa Mafra Xavier Salgado - Bibliotecária - CRB-7/6644

Este Guia é mais uma iniciativa do movimento pela melhoria da gestão na área da saúde.

Faz parte da série de títulos que objetiva apoiar os profissionais da saúde na gestão de seus negócios, com textos compactos, simples e objetivos e foco no essencial.

Apresentação

Consultórios e clínicas são prestadores de serviços e de todas as tentativas de se definir o que é um serviço, talvez a mais adequada seja a de que é uma experiência cuja realização se dá num momento único, já que é feito e consumido ao mesmo tempo.

O valor percebido pelo cliente nessa experiência é fortemente influenciado pelo atendimento que lhe é dedicado. Como os serviços são intangíveis e feitos e consumidos no mesmo momento, deve-se planejar sua execução para evitar falhas, erros e outros eventos que comprometam a percepção de valor pelo cliente. Em outras palavras, a qualidade nos serviços está sendo colocada à prova a cada instante e uma vez comprometida, muitas vezes tem um elevado custo de recuperação. A experiência no atendimento é, portanto, um fator crítico para a satisfação do cliente e sua fidelização.

Este Guia tem como principal objetivo contribuir para a melhoria do atendimento nos consultórios e clínicas, trazendo de forma clara e objetiva informações práticas sobre os procedimentos e cuidados necessários para um atendimento acolhedor que seja um diferencial para seus clientes. Como tal, é recomendado para todos os profissionais da saúde.

Para efeito de simplificação dos textos, os termos consultórios e clínicas são citados indistintamente neste Guia como consultórios, enquanto os profissionais da saúde são citados como profissionais.

As informações apresentadas priorizam as condições das micro e pequenas empresas, pois entendemos que é nesse segmento que estão as demandas mais expressivas de informação e apoio aos profissionais que são empreendedores.

Este Guia é apresentado em duas partes: na primeira temos uma sequência de “pontos de atenção” traduzidos como “questões” que devem ser consideradas e respondidas para que possamos ter um bom atendimento. Essas questões são apresentadas como textos compactos, simples e objetivos, com foco no essencial para a elaboração do Manual

de Atendimento, cujo modelo para os consultórios é apresentado na segunda parte desse guia.

Sobre o porquê da distinção entre Guia e Manual, de uma forma geral, esses termos diferem na sua abrangência e nível de detalhamento. Como o nome indica, os guias servem para orientar e explicar como as coisas devem ser feitas, de tal forma que se espera que um guia seja curto, claro e objetivo. Já os manuais são mais detalhados e contêm mais informações e instruções sobre assuntos específicos.

Procuramos abordar os assuntos da forma mais abrangente possível para atender as 14 profissões da área da saúde (Assistência Social – Biologia – Biomedicina – Educação Física – Enfermagem – Farmácia – Fisioterapia – Fonoaudiologia – Medicina – Medicina Veterinária – Nutrição – Odontologia – Psicologia – Terapia Ocupacional), no entanto em alguns casos as recomendações podem não se aplicar a um determinado consultório.

Devemos considerar também que muitos consultórios têm equipes reduzidas, às vezes somente o profissional e uma secretária. É evidente que situações como essa ou semelhantes, demandarão abordagens simplificadas para suas questões de atendimento.

Desejamos uma leitura útil e agradável!

Sumário

Apresentação	7
---------------------------	---

Primeira Parte:

Pontos de Atenção para a Prática de um Bom Atendimento	11
---	----

Introdução	13
-------------------------	----

Questão 1: Atendimento ou acolhimento?.....	15
---	----

Questão 2: Quem faz o atendimento?.....	16
---	----

Questão 3: Para quem?.....	18
----------------------------	----

Questão 4: Além dos clientes, quem procura o atendimento?	21
---	----

Questão 5: Usamos a linguagem adequada?	22
---	----

Questão 6: Conhecemos e acreditamos nos referenciais do consultório?	23
--	----

Questão 7: Sabemos quais são os serviços prestados pelo consultório?.....	25
---	----

Questão 8: Oferecemos um ambiente agradável?	27
--	----

Questão 9: O consultório é acessível?	28
---	----

Questão 10: Política da Qualidade ou Política de Atendimento?.....	30
--	----

Segunda Parte:

Modelo para o Manual de Atendimento	33
--	----

Introdução	35
-------------------------	----

Manual de Atendimento	37
------------------------------------	----

1. Apresentação	39
-----------------------	----

2. Política de atendimento do consultório	41
---	----

3. Referenciais do consultório.....	42
-------------------------------------	----

4. Requisitos para um bom atendimento	44
---	----

5. Competências para um bom atendimento	48
---	----

6. Quem recorre ao atendimento?.....	50
--------------------------------------	----

7. Comunicação	54
----------------------	----

8. Modalidades de atendimento.....	57
------------------------------------	----

9. Imprevistos.....	63
---------------------	----

Introdução

É sempre muito prazeroso ser bem atendido em um local e mais prazeroso ainda é voltar a esse local um tempo depois e constatar que o atendimento é tão bom ou melhor do que antes.

Os consultórios que apresentam essa condição são aqueles que adotam práticas como baixa rotatividade de pessoal do atendimento, treinamento adequado do pessoal e a existência de protocolos que servem de base para orientar os comportamentos e as atitudes dos colaboradores e definir e padronizar as atividades a serem desenvolvidas.

Construir um manual de atendimento pode parecer à primeira vista uma tarefa trivial, com instruções detalhadas sobre como proceder diante de situações típicas do funcionamento do consultório. Mas a realidade não segue essa regra pois incorpora uma variável complexa que é a **comunicação**.

O trabalho do atendimento depende fundamentalmente dos seus processos de comunicação. Não há atendimento sem comunicação.

Não espere, portanto, que as pessoas envolvidas com o atendimento tenham um desempenho superior nessa atividade, se o consultório tiver problemas internos de comunicação. Logo, é necessário que exploremos algumas questões preliminares ou pontos de atenção para que o atendimento seja de fato um diferencial para o seu consultório. Com o domínio dessas informações, seu pessoal vai ter uma base sólida para entender outras questões importantes do atendimento. Vamos a elas.

Questão 1: Atendimento ou acolhimento?

Todos nós temos uma percepção clara do conceito do termo “atendimento”; no nosso cotidiano somos atendidos no mercado, no transporte público, no restaurante, no comércio, no posto de saúde e em várias outras situações distintas. Todos gostamos de ser bem atendidos, apesar de nem sempre estarmos atentos aos critérios que definem nossa satisfação. E com o acolhimento, será que estamos tão familiarizados assim?

A despeito das suas especificidades técnicas, a diferença fundamental entre acolher e atender é o conteúdo emocional existente no momento da sua realização, quando na relação com nossos clientes demonstramos uma sincera disposição de entendê-los e ajudá-los.

Tecnicamente falando, o atendimento é um processo que envolve a escuta, o entendimento da demanda, a informação e o encaminhamento para a instância responsável pela resolutividade. O atendimento pode ser presencial ou não presencial como é o caso das modalidades de telefone, *email* e *WhatsApp*.

Já o acolhimento é entendido como uma prática presente nas relações de cuidado com os clientes da saúde, trazendo conforto e apoio para suas reais necessidades. Nesse contexto o acolhimento presume uma abordagem que transcende os protocolos formais de atendimento e que envolve uma disposição sincera de servir. Portanto, o importante é o compromisso de que ele se manifeste menos no discurso e mais nas práticas concretas.

Sendo assim, vamos considerar para efeito dos termos e objetivos deste Guia que ao nos referirmos ao atendimento, estaremos, quando cabível, considerando o acolhimento ao cliente.

Questão 2: Quem faz o atendimento?

Devemos deixar claro desde o início que não existem pessoas perfeitas e profissionais perfeitos. A descrição de perfis de competências são expressões de um modelo ideal, daquilo que gostaríamos que cada colaborador demonstrasse no cotidiano de suas funções. Ao utilizarmos esses modelos estamos tentando selecionar pessoas que mais se aproximem desses perfis e, se for o caso, dar a elas a qualificação necessária, a motivação e o incentivo para terem o melhor desempenho possível.

Na prática, a competência está associada: à capacidade do profissional de aprender e de fazer; à sua capacidade de resolução de problemas; e também à sua capacidade de mobilizar e de analisar com visão sistêmica os conhecimentos necessários ao exercício de suas funções. O conceito conhecido como CHA, define uma competência como um conjunto de **C**onhecimentos, **H**abilidades e **A**titudes. Guarde esses conceitos e não esqueça:

- **Conhecimento:** É o saber, o conjunto de todas as informações reunidas na mente humana, ou tudo aquilo que adquirimos na nossa interação com o ambiente. Sendo o resultado da experiência acumulada ao longo da vida, o conhecimento é particular e único para cada pessoa.
- **Habilidade:** é o saber fazer, é o conhecimento aplicado na prática, para produzir resultados com o conhecimento que se possui.
- **Atitude:** É a iniciativa, a ação proativa, o ato de colocar em prática o conhecimento e as habilidades que possui, antes mesmo de ser solicitado, entender a demanda e se antecipar às necessidades. É o querer fazer realmente.

Em princípio, podemos considerar que a pessoa que “faz o atendimento” deve ter o seguinte conjunto de competências (habilidades e atitudes):

1. *Fazer o que gosta;*
2. *Ter compromisso com o trabalho;*
3. *Ser simpática e cordial;*
4. *Ter paciência para escutar;*

5. *Saber lidar com situações adversas;*
6. *Ser organizada;*
7. *Ser proativa;*
8. *Dominar as ferramentas de comunicação;*
9. *Utilizar linguagem adequada e dominar o uso da língua culta; e*
10. *Dar atenção à aparência.*

Pois bem, pense nessas competências e verifique onde estão os pontos fracos de seus colaboradores.



A PoD Editora garante, através do selo FSC de seus fornecedores, que a madeira extraída das árvores utilizadas na fabricação do papel usado neste livro, é oriunda de florestas gerenciadas, observando-se rigorosos critérios sociais e ambientais e de sustentabilidade.

Composto e Impresso no Brasil
Impressão Sob Demanda

21 2236-0844
www.podeditora.com.br
atendimento@podeditora.com.br

2019