

**GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA
SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO,
PROFISSIONAIS DE SAÚDE,
CONSULTÓRIOS, CLÍNICAS
E HOSPITAIS**




Léo Pereira
Advogado



SOBRE O AUTOR

Léo Pereira é Advogado, Especialista em Direito Médico e possui Capacitação em Gestão e Direito da Saúde.

Contatos:

-  (53) 9 81187603
-  leopereira@leopereiraadvogado.com
-  www.leopereiraadvogado.com

GLOSSÁRIO DOS TERMOS EMPREGADOS PELO AUTOR:

Atendente de serviço de diagnóstico, consultório, clínica ou hospital: denominamos o(a) profissional que recepciona o paciente, faz a ficha de atendimento e agenda as próximas consultas.

Clínica: denominamos o estabelecimento destinado, geralmente, a uma especialidade ou área de atuação.

Consultório: denominamos a sala isolada onde o profissional de saúde de nível superior atende os seus pacientes.

Corpo clínico: denominamos o conjunto multidisciplinar de profissionais que presta assistência ao paciente.

Corpo de enfermagem: denominamos a equipe composta por profissionais de enfermagem de nível médio e superior.

Equipes de apoio/outros atores: denominamos os outros grupos de profissionais que, embora não atuem junto aos pacientes, prestam a assistência logística imprescindível, consistente em serviços administrativos, conservação e outros.

Gestores: denominamos os profissionais encarregados do gerenciamento do estabelecimento de saúde, como o administrador, o diretor técnico e o diretor clínico.

Hospital: denominamos a estrutura complexa destinada à prestação à saúde em uma única especialidade ou nas especialidades básicas.

Paciente: denominamos o sujeito passivo destinatário final do atendimento prestado pelos serviços de diagnóstico, clínicas, consultórios ou hospitais.

Profissionais de saúde: consideramos aqueles agentes constantes no rol da Resolução nº 287/1998 do Conselho Nacional de Saúde:

- 1.Assistentes Sociais;
- 2.Biólogos;
- 3.Biomédicos;
- 4.Profissionais de Educação Física;
- 5.Enfermeiros;
- 6.Farmacêuticos;
- 7.Fisioterapeutas;
- 8.Fonoaudiólogos;
- 9.Médicos;
- 10.Médicos Veterinários;
- 11.Nutricionistas;
- 12.Odontólogos;
- 13.Psicólogos;
14. Terapeutas Ocupacionais.

SUMÁRIO

TÍTULO.....	1
SOBRE O AUTOR.....	2
GLOSSÁRIO.....	3
SUMÁRIO.....	4
PROPÓSITO DESTE GUIA.....	5
INTRODUÇÃO.....	6
PACIENTE (APENAS) SATISFEITO OU PACIENTE FIEL?.....	7
VALORES DO PACIENTE.....	9
COMO A EQUIPE ENTREGA VALORES AO PACIENTE.....	11
MENSAGEM FINAL.....	17



PROPÓSITO DESTE GUIA

O presente Guia faz parte do material entregue nas palestras e treinamentos que ministramos e tem como propósito orientar os gestores, profissionais de saúde e outros atores, membros de serviços de diagnóstico, clínicas, consultórios ou hospitais, quanto aos procedimentos comportamentais, éticos e morais referentes à recepção do paciente necessitado de atendimento ou orientação profissional.

A adequação e o treinamento do corpo clínico e equipes de apoio são imprescindíveis para fidelizar o paciente e evitar futuras demandas judiciais, que podem trazer em seu bojo tanto pedidos de sanções disciplinares e penais contra os profissionais como, também, indenizações por danos morais, materiais, estéticos ou por perda de uma chance.



INTRODUÇÃO

As estatísticas demonstram que mais de cinquenta por cento das demandas judiciais contra profissionais de saúde tem sua origem nas relações intersubjetivas. Quer dizer, nascem porque o paciente foi mal recebido pelo atendente do serviço de diagnóstico, consultório, clínica ou hospital, ou houve atraso excessivo para o atendimento*, ou recebeu pouca atenção do profissional de saúde, ou saiu da consulta ou procedimento sem ter suas dúvidas esclarecidas, ou por outros motivos ligados às relações interpessoais.

Gerada a insatisfação e criada essa animosidade inicial, qualquer evento posterior, mesmo que sem importância para o tratamento, será suficiente para desencadear uma demanda judicial, independentemente da qualidade técnica dos profissionais da equipe ou do resultado clínico obtido.

*Entenda-se atraso excessivo para o atendimento como o tempo de espera, além do razoável.

PACIENTE (APENAS) SATISFEITO OU PACIENTE FIEL?

Em um universo onde atuam milhares de profissionais da saúde e existem centenas de serviços de diagnóstico, clínicas e hospitais, satisfazer o paciente é o normal e, também, uma obrigação de quem presta atendimento. É o esperado por todos e quem não proporcionar essa satisfação já estará fora do “mercado”, embora o Conselho Federal de Medicina desaconselhe, com sobrada razão, a mercantilização da medicina e a classificação da saúde humana como mercadoria.

Por outro lado, para tornar-se referência e FIDELIZAR o paciente, os profissionais de saúde, os serviços de diagnóstico, as clínicas e os hospitais deverão fazer algo além do esperado, antecipando-se às suas necessidades, surpreendendo-o.

No quadro abaixo, elencamos três níveis de satisfação, sendo que o profissional ou a instituição de vanguarda que almejar a sobrevivência, em um mercado altamente competitivo, deverá perseguir o terceiro, tornando o seu paciente **FIEL**:

GRAU DE SATISFAÇÃO	EXPECTATIVA	O QUE ACONTECEU?
INSATISFEITO	Não recebeu o esperado	Aconteceu algo ruim
SATISFEITO	Recebeu o esperado	Aconteceu só o “normal”
FIEL	Foi surpreendido	Aconteceu algo notável

Mas quais seriam esses fatos notáveis, surpreendentes e capazes de FIDELIZAR o paciente? Seriam onerosos para implementar, a ponto de comprometer o orçamento do serviço de diagnóstico, consultório, clínica ou hospital? Seria necessário trocar a equipe, substituindo-a por profissionais especializados em marketing e relações humanas?


A boa notícia é que a resposta para as três perguntas está ao alcance de todos, com pequenos ajustes nos procedimentos. Como veremos nos próximos títulos, medidas simples e baratas, incorporadas às rotinas diárias, são capazes de FIDELIZAR o paciente, mantendo um vínculo de confiança difícil de ser quebrado.



VALORES DO PACIENTE

O fato de o paciente estar em situação de hipossuficiência e fragilidade, na hora do exame, consulta, baixa hospitalar ou procedimento cirúrgico, faz com que ele, ao invés de analisar fatores de ordem econômica, técnica ou profissional, privilegie a SEGURANÇA que a equipe ou a instituição lhe transmite:

- A SEGURANÇA de sentir-se amparado e protegido em um momento de dificuldade. O procedimento anestésico cirúrgico, por exemplo, corriqueiro e diário para os profissionais de saúde, revela-se um dos maiores “fantasmas” para o paciente, candidato à uma cirurgia. Acalmá-lo e deixá-lo seguro são medidas reveladoras de um tratamento humanizado, refletindo na impressão que o paciente levará consigo.
- A SEGURANÇA de ser informado sobre o procedimento ou terapia a ser adotada, e de ter a sua opinião levada em conta. Aqui, sobressai a importância do Termo de Consentimento Informado, onde o paciente será instado a opinar sobre o procedimento, suas vantagens e consequências, tornando-se partícipe dos atos vindouros;
- A SEGURANÇA de ter a sua dignidade e privacidade preservadas. Um tratamento respeitoso e humano em especialidades sensíveis como a ginecologia, a obstetrícia, a pediatria e a geriatria evitam problemas de natureza judicial. Os profissionais que não observarem essas regras, não raras vezes, estarão envolvidos em processos indenizatórios por danos morais, como aqueles relacionados com a violência obstétrica, que crescem de maneira assustadora.



Mas, para passar essa SEGURANÇA ao paciente, toda a equipe deve estar preparada e treinada, numa busca constante por antecipar-se às necessidades e anseios daquele que está sob seus cuidados, em situação de angústia ou desespero.

Por isso, os princípios básicos da governança corporativa, Missão, Visão e Valores, devem estar na consciência de cada colaborador, independentemente do tamanho do empreendimento, pois a fidelização do paciente demanda a observância constante de tais princípios.

COMO A EQUIPE ENTREGA VALORES AO PACIENTE

Como foi dito na Introdução, mais da metade das demandas judiciais contra profissionais da saúde originam-se de relações intersubjetivas, ou seja, daquilo que o paciente viu, ouviu ou sentiu.

O paciente não leva em conta, necessariamente, a qualificação profissional de quem lhe prestou atendimento, mas avalia se foi tratado com dignidade enquanto pessoa, e se esse tratamento lhe transmitiu segurança. O paciente, geralmente leigo, nem imagina que ser tratado com dignidade é um direito seu e um preceito constitucional, previsto e garantido no artigo 1º, inciso III da Constituição Federal.

Por isso, fizemos referência aos procedimentos éticos e morais, quando revelamos o Propósito deste trabalho. É impossível querer que o paciente se sinta seguro, se não receber um tratamento ético e moralmente justo. Os preceitos éticos e morais, quando tratamos da dignidade e segurança do paciente, estão entrelaçadas e são indissociáveis.

Em função disso, a equipe como um todo deve trabalhar a área de relacionamento pessoal, desde a recepção no serviço de diagnóstico, consultório, clínica ou hospital, até a alta hospitalar do paciente.

Essas práticas se complementam, consistindo em atitudes simples e de baixo custo, mas fundamentais para FIDELIZAR o paciente.

Como possuem enfoques diferentes, dependendo de quem agrega esses valores ao atendimento pessoal ao paciente, fizemos uma divisão segmentada das **posturas recomendadas**:

- 
- ▶ Para **o(a) atendente** do serviço de diagnóstico, consultório, clínicas e hospitais:

Obs.: Por serem a “porta de entrada”, a recepção e o(a) recepcionista devem receber uma atenção especial por parte dos gestores dos serviços de diagnóstico, consultório, clínicas e hospitais. A primeira impressão que o paciente e seus familiares têm é a que vai permanecer.

Por isso, são atitudes altamente recomendáveis:

- Receber o paciente com carinho e educação, cumprimentando-o;
- Deixá-lo o mais à vontade possível, oferecendo-lhe água, algo para ler, etc.;
- Minimizar o tempo de espera e explicar o motivo de eventual demora. Como sabemos, muitos dos atrasos no atendimento acontecem em decorrência de uma agenda mal organizada;
- Ligar para o paciente, para lembrá-lo sobre a consulta ou o retorno;
- Ao fim da consulta, disponibilizar ao paciente um cartão impresso onde estejam todos os meios de contato, como site, e-mail, telefone, redes sociais, etc.;
- Se o paciente manifestar alguma dúvida, através das mídias sociais, telefone, etc., retornar, após falar com o profissional de saúde;
- Sempre que possível, convidar o paciente a participar de uma pesquisa de satisfação, como forma de ter um retorno sobre a qualidade dos serviços prestados.



► Para o **profissional de saúde** durante o atendimento:

- Ao atender o paciente, dar atenção às suas queixas, auscultando-o e, principalmente, escutando-o. A anamnese é muito mais do que um conjunto de informações: ela reúne, em um único ato, indícios de enfermidade, anseios íntimos e mensagens não verbais, que deverão ser interpretadas pelo profissional de saúde;
- Ao atendê-lo, também, explicar a hipótese diagnóstica e a terapia a ser adotada, com seus possíveis e prováveis efeitos colaterais. Onde couber, o profissional de saúde deverá alertar o paciente sobre a necessidade de assinatura do Termo de Consentimento Informado;
- Nos procedimentos de risco, o profissional de saúde deverá estar preparado para uma eventual recusa a submeter-se ao tratamento, por parte do paciente, em respeito ao Princípio da Autonomia;
- Se for o caso de pessoa idosa desacompanhada, contatar um familiar próximo, para reforçar as recomendações do tratamento, seja pessoalmente ou através do atendente;
- Na medida do possível, orientar o atendente para transferir as ligações dos pacientes e falar, pessoalmente, com eles;
- Na visita hospitalar, cumprimentar o paciente, os seus familiares e visitantes. Se for abordado por algum familiar, ansioso por alguma informação, prestá-la na medida do possível, preservando o sigilo profissional e os ditames éticos.

Observação importante: Muitas demandas judiciais por eventual erro médico são desestimuladas pelos próprios familiares que acompanharam o tratamento humanizado dispensado pelos profissionais de saúde ao seu ente querido. Profissionais de saúde afetuosos criam vínculos e afastam possíveis litígios com a família, nos casos de um desfecho desfavorável no tratamento dispensado.



► Para o corpo de enfermagem:

- Dispensar toda a atenção ao paciente, minimizando, na medida do possível, o seu incômodo e sofrimento;
- Ouvir as demandas imediatas do paciente hospitalizado e acompanhantes, solucionando-as ou anotando no prontuário, para providências posteriores;
- Nos procedimentos invasivos, como coleta de material biológico em crianças e idosos, prepará-las com antecedência, para tornar o ato o menos traumático possível
- Evoluir o prontuário após cada evento, como forma de manter as informações atualizadas e evitar o esquecimento de fatos importantes. Em muitas situações, o profissional perde uma demanda judicial por não conseguir provar, através do prontuário, que o procedimento adequado foi aplicado.

► Para **os gestores** do serviço de diagnóstico, consultório, clínicas e hospitais:

- Priorizar a prática da *Compliance*, gestão e filosofia de trabalho focadas na seriedade, decência e boas práticas corporativas, juntamente com a ênfase na Missão, na Visão e nos Valores do empreendimento;
- Conscientizar o corpo funcional sobre a importância dele na preservação da saúde do paciente;
- Promover treinamentos e reciclagens periódicas, com vistas a alertar os colaboradores sobre a importância de se manter o paciente satisfeito e fiel;
- Aperfeiçoar o sistema de identificação de pacientes, preferencialmente com sistemas redundantes (mais de um tipo), com vistas a evitar erros na administração de medicações ou nos procedimentos e cirurgias, causas de muitas demandas judiciais;
- Em se tratando de crianças, idosos ou incapazes (temporários ou permanentes), identificar quem é a pessoa responsável pelos mesmos. Serão esses responsáveis que assinarão os Termos de Consentimento Informados e autorizarão a execução de exames e procedimentos invasivos. Acompanhantes e cuidadores não estão credenciados a autorizar tais procedimentos;
- Orientar o corpo funcional no sentido de disponibilizar, sempre que solicitado, e sem demora, cópia do Sumário de Alta, para que o paciente, ou seus familiares, possam repassá-lo ao seu clínico geral ou médico de família, quando julgarem oportuno, aja vista que a troca das informações essenciais referentes ao período de permanência do paciente em um estabelecimento de saúde garante sua segurança na continuidade do tratamento.



- Orientar o corpo funcional no sentido de disponibilizar, sempre que solicitado, e sem demora, cópia do Prontuário Médico, seja por solicitação do paciente, de seu representante legal ou por determinação judicial. Cabe lembrar que, embora a guarda física ou eletrônica caiba à instituição de saúde, os dados constantes no prontuário são de propriedade do paciente, em função do Princípio da Informação;
- Manter corredores e alas sinalizadas, com setores bem identificados, visando facilitar o trânsito e o acesso de pacientes, familiares e visitantes, criando um ambiente agradável;
- Afixar a identidade visual do empreendimento em placas de sinalização, prontuários e uniformes profissionais, como forma de reconhecimento imediato pelo paciente, familiares e visitantes, gerando empatia com a marca;
- Dispensar uma atenção especial ao setor de manutenção e inspeção dos equipamentos, pois um número considerável de demandas judiciais por dano material e moral advém de ocorrências como queda de pacientes por defeitos em camas hospitalares e, também, quebra de instrumentos cirúrgicos;
- Criar um espaço lúdico nas clínicas oncológicas, odontológicas e serviços de diagnósticos infantis, com vistas a diminuir o estresse advindo da consulta ou do possível procedimento invasivo.

MENSAGEM FINAL

Como demonstrado ao longo do presente Guia, apresentamos regras básicas que visam buscar a garantia da satisfação e fidelidade do paciente e seus familiares, tornando-os propagadores da boa imagem e do bom trabalho desenvolvido pelos serviços de diagnóstico, clínicas, consultórios ou hospitais. O que o paciente e seus familiares dirão “lá fora” estará diretamente relacionado com o tratamento recebido durante a sua permanência sob os cuidados do profissional de saúde e sua equipe.

A conquista e a fidelização dos pacientes e familiares deverá ser META DE TODOS e OBJETIVO DIÁRIO. Por isso, para cada novo membro admitido na equipe, caberá uma reciclagem com todos os colaboradores, onde se reforçarão conceitos sobre a filosofia de trabalho e exigências quanto ao tratamento ideal a ser dispensado ao paciente.

TRATAMENTO HUMANIZADO E ÉTICO ➡ **SEGURANÇA** ➡ **FIDELIDADE**

Se a equipe, como um todo, abraçar o conceito de que o paciente é a razão maior das suas existências como profissionais e de que um TRATAMENTO HUMANIZADO E ÉTICO transmite SEGURANÇA, a conversão dessa relação em um laço de FIDELIDADE será, apenas, uma consequência lógica e questão de tempo.

Muito Obrigado!

Léo Pereira

Advogado