

.A comunicação no atendimento presencial em serviços de saúde



4.1.Caraterísticas

Todas as pessoas têm direitos e esses direitos são indiscutíveis e inalienáveis. Encontram-se descritos na Declaração Universal dos Direitos Humanos e estão garantidos pela Constituição da República Portuguesa.

Quando alguém adoece não perde nem vê diminuídos os seus direitos de cidadania. Mas a circunstância de estar doente, por breve prazo ou de forma crónica, atribui maior importância a alguns desses direitos fundamentais.

O doente tem direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana. Os profissionais de saúde, ou seja todos os que prioritariamente prestam cuidados (médicos e

enfermeiros), mas também todos os outros (técnicos, auxiliares, administrativos, rececionistas, seguranças, etc.) que intervêm no complexo sistema de saúde, têm de respeitar a dignidade do doente.

Esta atitude de respeito tem consequências práticas importantes: o doente será acolhido com civilidade, não será tratado por tu, pelo primeiro nome ou por um número, não terá longos tempos de espera sem obter informação e explicação, será respeitado o seu pudor e privacidade, será sempre olhado como uma pessoa e não como um caso, como um interlocutor que sabe com quem dialoga e não como alguém que recebe ordens. Ou seja, o doente é um parceiro no processo de saúde e não um subordinado cumpridor.

O doente tem direito a ser informado acerca dos serviços de saúde existentes, suas competências e níveis de cuidados.

Uma das grandes dificuldades do doente é o desconhecimento em que muitas vezes se encontra acerca dos serviços a que deve recorrer, as suas competências, regras, horários, modalidades de acesso, etc.

Tem pois direito a ser informado com exatidão e prontidão sobre todos estes aspetos. Assim, pedidos de esclarecimento acerca de horários, formalidades, locais de acolhimento e encaminhamento têm de ser atendidos de forma cortês e solícita.

O atendimento presencial é todo o ato de comunicação em que ambos os interlocutores estão em presença física.

No primeiro contacto, os primeiros 20 segundos são mais importantes que o tempo que se segue, é a primeira impressão e funciona como um cartão-de-visita. Esta será sempre retida por qualquer cliente, utente ou visitante nas suas deslocações à unidade de saúde.

Para se atuar de forma adequada, é necessário ter em conta que, em tão curto período de tempo, não é fácil conhecer uma pessoa.

A necessidade de sermos atendidos com profissionalismo, competência e eficácia não se encontra distanciada do fator humano de simpatia, tendo ambos de fazer um esforço mútuo, que caminhe para a relação empática de ambos os intervenientes.

Os funcionários, no exercício da atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa. Não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça ou língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou social.

O doente tem o direito a ser informado sobre a sua situação de saúde. A informação é dada com delicadeza, tendo em conta a personalidade do doente, o seu grau de instrução, as suas atitudes e esperanças.

O doente tem direito, por si ou por quem o represente, a apresentar sugestões e reclamações.

Embora a grande maioria dos profissionais se esforce seriamente por prestar serviços de qualidade, atempados e humanizados, pode haver situações em que o doente não foi tratado como deveria ser ou em que algum dos seus direitos foi ofendido. Nestas situações é seu direito sugerir modificações ou reclamar.

4.2.Os elementos chave no atendimento presencial (recepção e encaminhamento)

Podemos apontar para vários itens a ter em consideração quando se procede a um acolhimento num serviço de saúde.

Trata-se de um processo idêntico a uma entrevista, mas a que se associa outras técnicas de relação interpessoal, nomeadamente a observação, a avaliação e a orientação:

- Realizar um diagnóstico da situação que tem na sua frente;
- Estabelecer uma relação de confiança com o doente, a família e/ou pessoa significativa;
- Responder às suas necessidades de informação;
- Solicitar apenas a informação objetivamente necessária;
- Prevenir situações de conflito de ideias;
- Contribuir para orientar;

- Perceber do feedback.

O reconhecimento positivo, o estabelecer a segurança e a criação de expectativas faz com que o atendimento presencial nos primeiros 20 segundos seja o denominador para o sucesso do atendimento nos serviços de saúde.

Reconhecimento positivo

Responder, oportunamente, na prestação de serviço demonstra atenção, interesse e empenho, que são marcos fundamentais na percepção da Qualidade.

O atendimento sem tempos de espera ou com tempo reduzido de espera denota importância e atenção fundamentais para o cliente.

Necessidade de segurança

O utente deve sentir o Serviço como uma unidade, implicando que todos os funcionários adotem a uniformização de atitudes e comportamentos.

É indispensável uma correta análise da prioridade de cada um e a colaboração de todos.

Expectativas

Como seres bio-psico-social, somos únicos, logo as expectativas são diferentes de pessoa para pessoa. Cada caso é um caso.

Impõe-se, portanto, a cada colaborador do Serviço uma atitude onde é imprescindível saber ouvir, interpretar, pesquisar, concluir e prestar o serviço nas condições esperadas pelo cliente.

No relacionamento interpessoal no quotidiano de trabalho nas Instituições, são admitidos diferentes tipos de Utentes e são necessárias estratégias específicas para obter e garantir uma comunicação eficaz e eficiente.

Para os diferentes clientes poderão ser adotados os seguintes comportamentos:

| | |
|-----------------------------|--|
| Utente idoso | Conversar naturalmente e mostrar interesse e atenção. |
| Utente muito conversador | Ouvir com atenção, repetir o que ouviu. |
| Utente pouco conversador | Ouvir com atenção, explicar com simplicidade e clareza. |
| Utente com atitude positiva | Mostrar apreço e coragem. |
| Utente com atitude negativa | Ser positivo e compreensivo, revelar empatia. |
| Utente impaciente | Fazer as tarefas com a prontidão possível, explicar o que está a acontecer e o tempo que demorará. |
| Utente exigente | Ser delicado e paciente. Ouvir com atenção. Manter-se calmo e mostrar compreensão. |

4.3.0 atendimento presencial como imagem do organismo e da qualidade de serviço

A avaliação da Qualidade do Atendimento pelo cliente é efetuada de forma:

- Seletiva e subjetiva: mais emocional do que racional;
- Genérica: só retemos partes do que percebemos e depois julgamo-las como um todo.

O atendimento ou contacto com alguém (clientes internos, fornecedores e clientes externos) é, fundamentalmente, um ato de comunicação, privilegiando o atendimento personalizado.

No caso dos utentes dos Serviços de Saúde, o utente deve ficar com a ideia de que:

- Foi escutado e foi compreendida a sua necessidade;
- O profissional ofereceu-lhe uma solução.

Para tornarmos mensurável o conceito de qualidade, procedeu-se à sua caracterização, incluindo termos como:

Eficácia

Relação entre objetivos propostos e objetivos atingidos;

Eficiência

Relação entre resultados obtidos e recursos despendidos;

Equidade

Igualdade de oportunidades no acesso aos cuidados de saúde;

Acessibilidade

Grau de adequação entre o utente e o sistema de saúde, o qual implica o uso de bens e serviços considerados socialmente importantes, sem obstáculos físicos, financeiros ou de natureza geográfica, económica, cultural ou funcional – oferta de serviços adequada às necessidades da população;

Satisfação (dos prestadores de cuidados, dos utentes)

Condições físicas e ambientais em que os cuidados são prestados, aspetos técnicos, relacionamento interpessoal com os prestadores, consequências dos cuidados quer a nível fisiológico, quer psicológico, que pode gerar atitudes de cooperação, representando o bem-estar do utente que deve ser uma fonte de informação aquando da avaliação;

Adequação

Relação entre os serviços disponíveis e as necessidades da população, quer no seu componente numérico, quer em termos de distribuição;

Continuidade de cuidados

Articulação dos cuidados de saúde primários com os cuidados diferenciados, Estrutura física e organizacional da instituição, competência profissional ao nível técnico-científico - "saber fazer" e relacional – "saber ser e saber estar", relação de ajuda, respeito, empatia, congruência, saber escutar...).

Por cuidados de saúde de qualidade entendem-se os que maximizam a satisfação dos intervenientes em todas as etapas do processo do cuidar. Nesta perspetiva, a satisfação do utente opera como um indicador da qualidade, na medida em que reflete as visões dos utilizadores, tanto sobre as características do processo de que foram alvo, como acerca da conformidade dos resultados com as suas expectativas.

Para os beneficiários dos cuidados, esta assume um significado de independência, mais potencialidades de escolhas.

A perspetiva do utente é considerada indispensável, tanto para monitorizar a qualidade dos serviços de saúde como para identificar problemas a corrigir, expectativas em relação aos cuidados e ainda reorganizar serviços de saúde.

As características reconhecidas como qualidade pelos utentes diferem das identificadas pelos clínicos.

A importância de obtermos alguns indicadores sobre a satisfação dos utentes dos serviços de saúde, só se torna verdadeiramente significativa a partir do momento em que essa prática seja levada a cabo com regularidade.

Isso permitirá o controlo das melhorias implementadas e a atualização, em simultâneo, do conhecimento sobre o efeito das políticas e das intervenções na área dos serviços de saúde.

Desta forma procura-se "dar voz ao utente", possibilitando-o de manifestar as suas opiniões sobre os cuidados, tornando-o num elemento participativo na tomada de posição em relação aos serviços de saúde e não um mero espectador ou simples utilizador.

4.4.Técnicas para manter uma comunicação eficaz com utente

Envolvimento total

Cada profissional faz parte de uma equipa que trabalha para o mesmo objetivo: o Utente.

Um bom trabalho de equipa, multidisciplinar, pressupõe a entre ajuda e a troca de informação entre os diversos atores.

Qualquer utente (incluindo nós próprios como utentes) espera ser atendido com elevado profissionalismo.

Competência

O utente espera que cada pessoa que o atende saiba:

- O que é;
- O que deve fazer;
- Como deve fazer.

Confidencialidade

O utente deve ser atendido num gabinete salvaguardando e respeitando a sua privacidade.

Disponibilidade

O atendimento deve acontecer de forma cordial e personalizada, promovendo no utente sentimentos de satisfação.

Há comportamentos que facilitam tais sentimentos:

Verbalmente

- Reconheça, o mais breve possível, a presença das pessoas;
- Se houver demoras no atendimento, explique o motivo;
- Trate a pessoa pelo seu nome, nunca por "querida", "amor", "filho/a";
- Confirme que está a ouvir;
- Demonstre que quer determinar as necessidades do utente;
- Escute atentamente, analise bem a informação, coloque questões;
- Enquanto escuta um utente, não faça outra coisa que o distraia;
- Quando escuta um utente pela primeira vez, permita que, por alguns instantes, este diga o que pensa: ouça primeiro, fale depois;
- Aceite o estilo e ritmo do utente; não se mostre impaciente;
- Verifique se compreendeu bem a mensagem e chegue a um acordo para o passo seguinte.

Visualmente

- Mostre-se amável e acolhedor; justifique uma eventual demora;
- Olhe para as pessoas diretamente e mostre-se atento;
- Prenda a atenção do recetor;
- Incline-se para a frente e utilize gestos abertos;
- Não escreva enquanto fala com o utente;
- "OUÇA" o que o utente NÃO lhe está a dizer.

- É lícito que o utente chore, esteja deprimido, ria, por vezes, ou manifeste qualquer outro sentimento.

Flexibilidade

Enquanto efetuamos um atendimento a um utente, surgem por vezes interferências, tais como um telefone que começa a tocar. Surge então o dilema: qual dos princípios da qualidade do atendimento deve prevalecer?

- Atendimento telefónico?
- Princípio da total disponibilidade para o utente?

Neste caso, terá de ser hábil e usar o bom senso. Cada caso é um caso. As soluções não podem ser sempre iguais. De qualquer forma, é muito desagradável estar a atender alguém com o telefone a tocar insistentemente.

Por isso, peça desculpa ao seu interlocutor e atenda, mas:

- Seja breve;
- Tente saber com quem está a falar e qual o seu contacto para lhe ligar logo que esteja disponível;
- Caso seja possível, solicite aos seus colegas ou à telefonista para não serem passadas mais chamadas durante um determinado período.

4.5.Momentos críticos no contacto com o utente

DIREITOS DOS UTENTES

Queixas/Reclamações

- Os utentes das unidades prestadoras de cuidados, públicas ou privadas, têm o direito de, quando se sintam prejudicados ou descontentes com a sua atuação, o comunicarem àquelas entidades e às instâncias superiores, utilizando os mecanismos de registo e tratamento das queixas/reclamações legalmente estabelecidos (Gabinete do Utente e Livro de Reclamações) ou através de carta.

Nos Centros de Saúde e Hospitais Públicos:

- No Livro de Reclamações aprovado pela Portaria nº. 355/97, de 28 de Maio, vulgarmente conhecido por “Livro Amarelo” que deve estar disponível em todos os locais onde seja efetuado atendimento público.
- No Gabinete do Utente, verbalmente ou utilizando impressos próprios.
- Através de cartas dirigidas à Direção da Instituição e/ou à Direcção-Geral da Saúde, à Inspeção-geral da Saúde e ao Gabinete do Ministro da Saúde.

Nas Unidades Privadas de Saúde e Instituições Particulares de Solidariedade Social com internamento ou sala de recobro:

- No Livro de Reclamações aprovado pelo Despacho nº. 21866/2002 (2ª. Série) que deve estar disponível em todos os serviços da unidade.
- Através de carta dirigida à Direção da Instituição e/ou à Direcção-Geral da Saúde.

Nas Outras Unidades Privadas de Saúde e Instituições Particulares de Solidariedade Social:

- No Livro de Reclamações aprovado pelo Despacho nº. 21866/2002 (2ª. Série) que deve estar disponível em todos os serviços da unidade.
- Através de carta dirigida à Direção da Instituição e/ou à Administração Regional de Saúde respetiva.

Gabinete do Utente

O Gabinete do Utente consiste num posto de atendimento dos utentes dos serviços de saúde.

Existe em todos os hospitais e centros de saúde e destina-se a receber as sugestões e reclamações dos utentes dos serviços de saúde. Trata-se de um instrumento de gestão dos serviços e de um meio de defesa dos utentes.

4.6.A resolução de casos típicos de atendimento presencial

As relações interpessoais são uma realidade sempre presente na existência pessoal, grupal e profissional de todos os seres humanos, pois não há vida sem relação. E no

contexto da saúde, a relação é fundamental, especificamente a "relação de ajuda" que se estabelece entre profissionais (técnico/a de saúde, médicos e outros) e utentes, famílias e/ou pessoas significativas.

Para que se possa intervir junto do utente, é importante reconhecer que a relação de ajuda envolve um sentimento de cooperação e de solidariedade humana.

A qualidade da relação é determinante na qualidade do trabalho do técnico/a de saúde implicando um bom conhecimento de si próprio, sensibilidade aos diferentes níveis de comunicação e perspicácia para que se aperceba de tudo o que se passa durante a mesma relação.

O cuidar em saúde é exercido em ambientes sob condições muito variáveis e complexas. A relação de ajuda deve estar presente seja qual for o contexto em que o cuidar acontece.

Ao técnico/a de saúde cabe o papel de facilitar o desenvolvimento da energia interior do utente, a aquisição das informações e de todos os meios para que por si próprio e dentro das suas possibilidades, as possa satisfazer. A ação do profissional deve ser dirigida à pessoa na sua globalidade, inserida num contexto sociocultural que lhe é muito próprio.

Quando o técnico/a de saúde está em relação de ajuda com o cliente necessita ter profunda consciência do contacto com aquele que ele incita a prosseguir no crescimento pessoal e na busca de soluções, devido ao seu alto nível de empenhamento e respeitando permanentemente o carácter único da sua personalidade.

Para proporcionar uma ajuda eficaz, o técnico/a de saúde deve empenhar-se na relação e fornecer ao utente as condições adequadas para satisfazer as suas necessidades fundamentais.

Este empenho exige o desenvolvimento de determinadas características das quais se destacam as seguintes:

- A ajuda requer disponibilidade - trata-se de uma atenção dirigida a quem precisa de ajuda, portanto, centrada no utente, na sua família e/ou pessoa significativa.

Deve debruçar-se mais sobre a situação atual do que sobre o passado, sendo o comportamento atual uma síntese do comportamento passado;

- A ajuda estabelecida num determinado tempo terá que ser concreta – o profissional/utente analisam o problema e fixam os objetivos a alcançar, de forma a potenciar a autonomia do utente;
- A ajuda é eficaz e de crescimento pessoal, não corretiva ou reeducativa - a ajuda que o técnico/a de saúde oferece ao utente e à sua família pretende que este seja livre na procura dos meios e/ou possibilidades que lhe permitam crescer e superar o problema. A relação aposta na dimensão afetiva do problema e não na dimensão intelectual;
- É uma ajuda mediada pela observação e pelo diálogo - é necessário que o profissional anime o utente a expor o seu problema e saiba detetar, graças a um bom espírito de observação, o que ele não disse mas deixou transparecer pelas suas atitudes.