



GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO



Introdução	3
Entendendo a humanização do atendimento	5
O atendimento humanizado gerando a fidelização do cliente	9
Motivos para implantar o atendimento humanizado	13
Dicas para a implantação do atendimento humanizado	18
Conclusão	23
Sobre a Miotec	25





INTRODUÇÃO



O tema atendimento humanizado tem sido cada vez mais discutido entre os profissionais de saúde. No entanto, ainda existem muitas dúvidas em relação ao seu conceito e aos seus reais benefícios. Afinal, é preciso que o paciente perceba o seu valor e, ainda, que ele está sendo aplicado nas clínicas por uma necessidade tanto dos profissionais como dos pacientes.

Fazer a transformação de um atendimento padronizado para um que seja receptivo e caloroso, por sua vez, é uma tarefa que exige o empenho de todos os colaboradores. Entender como fazer essa mudança e acompanhar o passo a passo para isso garantirá bons resultados tanto para pacientes como para a clínica.

Quer saber mais sobre o assunto? Não deixe de ler este “Guia de Boas Práticas para a Humanização do Atendimento”!





ENTENDENDO A HUMANIZAÇÃO
DO ATENDIMENTO



A área de saúde lida com pessoas a todo o momento. A fisioterapia, por exemplo, tem as mãos como uma ferramenta de trabalho. O toque e o uso das mãos de maneira correta ajuda na recuperação dos pacientes, mas isso não basta para que o atendimento seja humanizado.



Saber como tratar as pessoas de forma adequada é um assunto que se discute na área de saúde há muitos anos, mas o ensinamento de como fazer isso ainda é falho. Para chegar a esse nível desejado é preciso praticar, já que, muitas vezes, o profissional termina o curso apenas com informações técnicas sobre a fisioterapia.

Conduzir bem uma sessão, trabalhar com os pacientes de forma que eles se sintam acolhidos e ganhar a sua confiança é o grande desafio da profissão. Quando se fala em “humanização”, portanto, é preciso entender que os pacientes, antes de tudo, são pessoas e que, além de problemas de saúde, elas possuem sentimentos.





HUMANIZAÇÃO E MODERNIZAÇÃO

Pensar e frisar a importância da humanização pode até soar como uma apologia a um movimento contrário à tecnologia — afinal, cada vez mais as máquinas substituem as ações humanas e interagem com as pessoas. No entanto, essa ideia não corresponde à realidade.

Não se pode negar que a tecnologia é uma excelente aliada dos serviços de saúde. Porém, quando se trata de acolher e de garantir amparo ao paciente submetido a um tratamento, as soluções digitais ainda deixam a desejar. Isso significa, portanto, que a humanização do atendimento e a tecnologia são ferramentas complementares.





Nesse sentido, o processo de humanização deve começar desde a chegada na clínica, com uma recepção que faça com que a pessoa se sinta bem-vinda. Os demais profissionais que nela trabalham também devem prezar por esse aspecto. Da recepcionista ao fisioterapeuta, todos devem estar igualmente empenhados em humanizar o atendimento.



É sabido que os brasileiros são receptivos e gostam de conversar. Durante uma sessão de fisioterapia, portanto, isso é essencial. Demonstrar que se escuta o que é dito e interagir é o primeiro passo para alcançar o objetivo. Olhar a pessoa nos olhos e demonstrar empatia ajudarão a fazer com que o acolhimento seja completo.

Enxergar o paciente como uma pessoa e não como mais uma cifra ou como um objeto que precisa de cuidados, explicando o que será feito e respeitando seus medos e anseios, também direciona a um atendimento humanizado.





O ATENDIMENTO HUMANIZADO GERANDO
A FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE



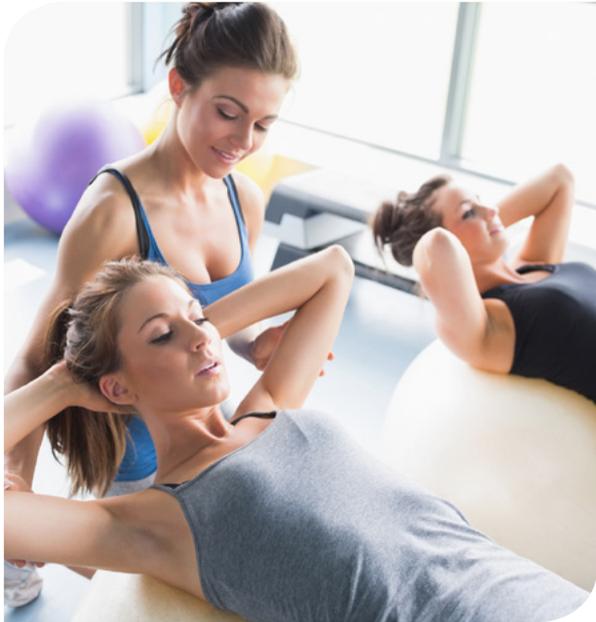
Fidelizar um cliente e fazer com que ele se torne um paciente fixo vai exigir do profissional muito mais do que conhecimento técnico. As exigências são muitas: conseguir marcar hora com facilidade, ser atendido no horário agendado e ser bem recebido pela recepcionista são apenas algumas delas.

A clínica precisa estar bem equipada para proporcionar o atendimento técnico que o paciente busca — afinal, como já mencionamos, humanizar o serviço não será suficiente se não houver estrutura para cuidar da saúde e vice-versa. Para que a clínica seja bem-sucedida, é preciso contar com os equipamentos adequados e acolher bem quem busca o tratamento.





O ATENDIMENTO HUMANIZADO GERANDO A FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE



Se o paciente nota que está sendo tratado como uma pessoa e não apenas como alguém que possui uma ficha e que paga uma conta, a percepção que ele tem sobre o local e seus profissionais muda. Atualmente, estima-se que o que faz com que as pessoas voltem ou não a um estabelecimento está relacionado ao atendimento recebido em cerca de 70% das vezes.

Atender bem, olhar o paciente com atenção, interagir e transmitir a sensação de acolhimento são atitudes que fazem com que a fidelização ocorra sem muitos esforços. Isso significa que, sempre que precisar de cuidados, esse cliente saberá onde encontrar: na sua clínica. Isso contribuirá para que a sua agenda esteja [sempre cheia](#).





O ATENDIMENTO HUMANIZADO GERANDO A FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE

A fidelização ainda proporciona outras vantagens, como:

- Conhecer melhor o paciente: quanto mais tempo ele ficar em contato com você melhor será entendido o seu problema e os tratamentos passam a ter um melhor resultado;
- Diminuir os gastos com marketing: encontrar novos clientes é sempre bom, mas os gastos podem ser reduzidos quando você não precisa mais atrair tanta gente;
- Melhora a imagem da clínica: como o atendimento é um dos grandes responsáveis pela imagem que a clínica transmite, a fidelização ajuda a propagá-la.

No entanto, vale ressaltar que fidelizar o cliente deve ser uma consequência da boa estrutura e do cuidado adequado com quem busca tratamento. Em vez de ser imposta, ela deve ser conquistada pela excelência da sua clínica e dos serviços ofertados.





MOTIVOS PARA IMPLANTAR O
ATENDIMENTO HUMANIZADO



MOTIVOS PARA IMPLANTAR O ATENDIMENTO HUMANIZADO



Depois de entender a importância do atendimento humanizado, é preciso agir para colocá-lo em prática. Tudo o que traz benefícios para a clínica de fisioterapia e para os pacientes deve ser visto com bons olhos e, nesse sentido, motivos não faltam para adotar essa atitude. Dentre eles podemos citar:





FAZ COM QUE OS PACIENTES RETORNEM

Pesquisas indicam que grande parte dos pacientes não voltam ao mesmo estabelecimento de saúde por insatisfação com o atendimento recebido. Para diminuir esse índice é preciso tratar a pessoa como ela merece, desde o agendamento da consulta até o pós-atendimento.

Os estabelecimentos públicos de saúde são procurados, na maior parte dos casos, por falta de opção — os particulares, porém, podem ser escolhidos. Em virtude da grande quantidade de opções, um atendimento frio, impessoal e distante afasta os pacientes e isso deve ser pensado com grande atenção quando se quer que eles retornem.

[Conquistar novos pacientes](#) é uma tarefa difícil e, quanto maior o esforço para retê-los, melhores serão os resultados da clínica. Humanizar o atendimento, além de gerar satisfação entre os clientes, fará com que a clínica se mantenha sempre movimentada.





AJUDA A ENTENDER MELHOR O PACIENTE E SEUS PROBLEMAS DE SAÚDE

Conversar com o paciente e ouvir os seus anseios ajuda a identificar possíveis as causas do problema e o que pode estar afetando a recuperação. Ouvir sobre a rotina da pessoa, quais são os cuidados que ela tem com a postura e se realiza os exercícios de fisioterapia em casa também auxilia no melhor tratamento.

Todas essas informações, combinadas com as recomendações de um ortopedista, ajudam a elaborar o melhor programa, acelerando a recuperação e diminuindo o desconforto. Quanto mais se sabe sobre a pessoa a ser atendida, mais fácil ficará o trabalho — uma vez que ele se torna mais assertivo.

Além disso, ao mostrar-se aberto ao diálogo, o fisioterapeuta também torna o próprio trabalho mais leve e divertido, sem contar que pode aprender muito com os pacientes que passam pela clínica.





TRANSMITE CONFIANÇA AO PACIENTE

Quando bem acolhidos e cuidados, os pacientes sabem que estão recebendo um tratamento diferenciado e atencioso. Isso gera a confiança no fisioterapeuta que está atendendo e, conseqüentemente, a resistência às orientações passadas diminui, facilitando o tratamento.

Muito além de um profissional de saúde, o fisioterapeuta passa a ser visto como um apoio no qual o paciente pode contar sempre que precisar. Ele será a primeira pessoa a ser procurada caso haja alguma dificuldade e isso gera fidelização.

PERMITE QUE A CLÍNICA SEJA LEMBRADA

Com lembranças apenas positivas da clínica — tanto em relação ao bom atendimento recebido como também aos procedimentos técnicos —, o paciente tende a recomendá-la com mais facilidade. Em uma conversa, os pontos que chamam a atenção e que se destacam são lembrados, fazendo com que outras pessoas também tenham uma percepção positiva.





DICAS PARA A IMPLANTAÇÃO DO
ATENDIMENTO HUMANIZADO



A implementação de um atendimento humanizado não ocorre de uma hora para outra — ela deve passar a ser parte da cultura da empresa. Aos poucos, as clínicas que não atuam de forma humanizada podem se transformar e, dessa forma, tornar mais estreita e fiel a relação entre fisioterapeuta e paciente.

O processo para que seja implementada essa nova filosofia precisa estar, portanto, muito bem estruturado antes da implementação. Saiba como fazer isso:

CRIE UM MANUAL DE HUMANIZAÇÃO

A melhor maneira de demonstrar o que se pretende atingir e como fazer isso é utilizando um manual. Nele deverá ser inserido o máximo possível de informação acerca da política de humanização — a definição, como proceder, como implementar, os benefícios, entre outros.

Muito além de ter tudo escrito, é preciso fazer com que ele chegue a todos e que se tenha conhecimento sobre os detalhes. Deixar o manual acessível para consulta vai ajudar nesse processo.



TREINE OS FUNCIONÁRIOS

Mesmo lendo as orientações, dúvidas costumam surgir e somente a leitura pode não preparar os profissionais de maneira adequada. Se você está falando de humanização no atendimento esse processo deve começar na preparação dos colaboradores.

Gerar o acolhimento e fazer com que sintam a diferença entre uma recepção fria e uma calorosa só consegue ser demonstrado com um treinamento presencial. Aproveite esse momento para engajar seus colaboradores e a tornar a equipe unida em prol dos mesmos objetivos.





DICAS PARA A IMPLANTAÇÃO DO ATENDIMENTO HUMANIZADO



CONHEÇA O PACIENTE E SEU HISTÓRICO

A comunicação e a interação são fundamentais para conseguir um atendimento humanizado. Graças a isso é possível conhecer melhor o paciente e, quanto mais se souber sobre ele, mais fácil ficará todo o processo.

Em um primeiro momento, conhecer o histórico médico pode ser um meio de aproximação para otimizar o tratamento logo no início. Aos poucos, entender melhor sobre os hábitos e anseios da pessoa em tratamento facilitará a construção de um relacionamento.

Anotar as informações relevantes na ficha do paciente é de fundamental importância para demonstrar que há preocupação com ele. Caso outro profissional precise assumir o tratamento, ele poderá começar com um acolhimento maior, uma vez que possui insumos para isso.





REALIZE O MONITORAMENTO

Saber qual é a evolução do atendimento e se ele está garantindo o resultado esperado também será de fundamental importância no processo. As métricas devem ser definidas antes da implementação do atendimento humanizado, mas devem ser acompanhadas a todo momento.

No entanto, ficar olhando para uma variedade de dados coletados sem fazer nada com eles não será de grande valia. Sempre que identificar um desvio, a gestão deve saber o que o causou e trabalhar para que ele possa ser corrigido. Dessa forma, não se perde qualidade e o atendimento humanizado passa a ser o grande destaque da clínica.





CONCLUSÃO



CONCLUSÃO



O atendimento humanizado não é apenas um diferencial que as clínicas têm a oferecer, ele passou a ser requisito quase que obrigatório para aquelas que buscam realizar o seu trabalho da melhor maneira possível para fidelizar seus clientes.

Para os pacientes, a humanização do atendimento também traz diversos benefícios e transmite mais tranquilidade e segurança. Como consequência, nota-se uma recuperação mais rápida e o aumento da satisfação da pessoa em tratamento.





A Miotec Equipamentos Biomédicos iniciou suas atividades em 2002 com a missão de entender as necessidades dos pacientes e de desenvolver soluções para dar suporte aos profissionais da área da saúde, para que eles tenham mecanismos mais eficientes a favor dos tratamentos feitos.

Tendo como objetivo a melhoria das capacidades físicas e motoras daqueles que precisam de tratamentos fisioterapêuticos, a Miotec desenvolve diversos **produtos** para contribuir com a qualidade de vida dos pacientes. Para saber mais sobre a empresa e o que ela oferece, **acesse o site e faça contato!**

