

— Unidades de Saúde:
Clínicas,
Consultório e
Hospitais

Relacionamentos

eficientes, conectados e
humanizados

comunjk
comunicação interpessoal

Apoio:



Medicina Direta

“As pessoas esquecerão o que você disse, as pessoas esquecerão o que você fez, mas elas nunca esquecerão como você as fez sentir.”



Carl W. Buehner

O que você vai encontrar neste E-book?

- O que é oferecer um atendimento humanizado?
- Qualidade do relacionamento e percepções
- Experiência que encanta
- Primeira impressão e conexão
- Comunicação conectada e eficiente pelo WhatsApp
- Aprimorando sempre!



Humanização e Empatia

O que é oferecer um atendimento humanizado?

Significa **VALORIZAR** o paciente enquanto indivíduo, considerando-o único, procurando escutar e compreender sua complexidade, as suas dores, sua realidade e vulnerabilidade, afinal, muitas vezes, o paciente está com medo, nervoso, inseguro e triste.

É atendê-lo com respeito e cuidado, indo além da doença. É primordial considerar, neste contexto, os familiares que também estão comprometidos e implicados com os seus problemas de saúde.

É inquestionável a importância das clínicas, consultórios e hospitais atuarem com esta abordagem, o que significa, também, solucionar os questionamentos e problemas apresentados pelos pacientes por meio de um relacionamento eficiente, acolhedor, empático e diferenciado.

Ser empático é muito mais do que se colocar no lugar do paciente, é compreender seus sentimentos, validá-los e acolhê-los. É escutar a partir do ponto de vista dele, entregando o melhor por meio de uma comunicação eficiente, inclusive, pelos conhecimentos técnicos.



Qualidade do relacionamento e percepções

Mais do que nunca, todos nós que somos pacientes, que frequentamos clínicas e hospitais, almejamos ser atendidos pelas equipes de atendimento e de clínica de maneira humanizada e profissional, afinal temos necessidades humanas universais como **CUIDADO, ATENÇÃO, CONSIDERAÇÃO, RESPEITO E VALORIZAÇÃO**, que entram em jogo a cada contato.

É fato que apenas o ótimo conhecimento técnico, pelo profissional clínico, pode não ser suficiente para que continuemos frequentando a clínica ou um determinado hospital.

Imagine que você, paciente, entra em contato pelo WhatsApp ou por telefone para agendar uma consulta e tem como resposta:

Um segundo, vou dá uma verificada na agenda.

Olha, só tem consulta para daqui a dois meses, no dia 15 de março, a agenda tá bem cheia.

Nem, ao menos, seu nome é perguntado, dando a impressão de um **atendimento robotizado, como se fosse “tirar um pedido”**.

E quando você chega na clínica, a recepcionista nem te olha direito, te cumprimenta com uma fisionomia um pouco fria, fechada. Na sequência, quando você é atendido pelo clínico, ele conversa pouco, sem olhar nos seus olhos, examina rápido e explica o que você tem de maneira muito técnica e sucinta.

Quais seriam as suas primeiras impressões e as suas percepções?

Quais seriam seus sentimentos?



Muito provavelmente as impressões seriam negativas e os sentimentos talvez fossem de frustração, irritabilidade, indignação, surpresa, entre outros.

Convidamos, agora, você a refletir sobre quais seriam as suas expectativas quanto à qualidade de atendimento da recepcionista, secretária, secretário e do profissional com o qual fosse se consultar.

**CONFIANÇA, ACOLHIMENTO, CUIDADO, ATENÇÃO,
EMPATIA, RESPEITO, DISPONIBILIDADE, AGILIDADE,
FLEXIBILIDADE E PROFISSIONALISMO**

muito provavelmente seriam estes os atributos esperados.

Essas **percepções** e outras que possam ter surgido, devem ocorrer em toda a jornada de atendimento, desde quando o paciente entra em contato para agendar a consulta até o momento em que ele sai da clínica, consultório ou hospital.

É importante considerar, também, as situações de pós-atendimento, por exemplo, contatos para saber como o paciente está, após ter realizado um procedimento, por exemplo.

Portanto, **“o que”** e o **“como”** falamos ou escrevemos são atitudes comunicativas essenciais para gerar percepções positivas e promover o acolhimento.



Experiência que encanta

A **EXPERIÊNCIA** pode ser definida como a soma de todas as interações que o paciente realiza em todo o fluxo de atendimento, e que certamente, como explicamos anteriormente, influenciarão nas percepções que ele terá a respeito da qualidade do relacionamento.

Promover uma ótima experiência deve ser como um “mantra” para os gestores e profissionais das clínicas e hospitais. Quando ela é positiva, são despertados **SENTIMENTOS** como **CONFIANÇA, SATISFAÇÃO, CONFORTO, TRANQUILIDADE, SEGURANÇA**, entre outros, e faz com que o paciente deseje vivê-la novamente.

Desta maneira, a qualidade da comunicação interpessoal, ao telefone, presencialmente ou pelos canais digitais, como WhatsApp e e-mail, é essencial para proporcionar ao paciente uma experiência positiva, que encante e surpreenda.

Para isso, o uso **EFICIENTE, POTENTE E CONSCIENTE** dos recursos da comunicação como qualidade de escuta, expressividade vocal e corporal, as palavras utilizadas e o gerenciamento do equilíbrio emocional, especialmente em situações de conflito, é fundamental e estratégico.

Primeira impressão e conexão

A primeira impressão é muito **forte e poderosa**, ela é percebida rapidamente pelo paciente.

Se ela não é boa, nem sempre ele dá uma segunda chance para a clínica, consultório ou o hospital, ou seja, não retorna mais e, além disso, compartilha a experiência ruim para seus conhecidos.

No relacionamento **presencial**, a **PRIMEIRA IMPRESSÃO** se dá em, aproximadamente, 30 segundos, ou seja, neste tempo, fazemos julgamentos, definimos se podemos confiar ou não, e a expressividade corporal e o tom de voz utilizados são também determinantes.

Ao **telefone**, a primeira impressão se dá em torno de 5 segundos e o tom de voz é o recurso comunicativo que tem o maior impacto na percepção do interlocutor.



Estabelecer **CONEXÃO** nos primeiros segundos do relacionamento com o paciente, seja ele presencial, ao telefone ou pela comunicação escrita, é fundamental para se alcançar uma **comunicação eficiente e acolhedora**.

Podemos definir **conexão** como uma condição em que é estabelecida uma sintonia e um campo de receptividade com o paciente, isto é, ele se sente confortável, confiante. Percebe que está sendo compreendido e sua fala é validada.

Para isso, são recomendados alguns **comportamentos comunicativos positivos**:

1. Fazer a abertura do contato, ao telefone, com entusiasmo e energia, por exemplo: Consultório SOS, Márcia, bom dia!

Presencialmente, receber o paciente com um leve sorriso, olho no olho e acolhimento.

2. No contato telefônico, perguntar sempre com quem está falando, para utilizar o nome do paciente e personalizar o atendimento.

- *"Com quem falo, por gentileza"?*

3. Acolher sempre a fala do paciente antes de fornecer qualquer explicação, por exemplo:

"Estou com muita dor depois do procedimento e preciso falar urgente com a Dra.".

- *"Sinto muito, Rosana, que chato... Vou informá-la assim que ela terminar a consulta, e retornamos o mais breve possível".*

4. Escutar a demanda do paciente e os sentimentos revelados por ele, é essencial para conduzir o diálogo com eficiência e humanidade.

5. Identificar o jeito do paciente se comunicar para se aproximar dele. Por exemplo, se ele fala mais rápido, procurar se aproximar desse jeito, ao contrário, se é mais tranquilo, falar mais devagar. Perceber também se é mais objetivo, ou detalhista, mais discreto ou mais emocional.

6. Apresentar as possibilidades de agenda em vez de falar "só tenho para dia 5 do mês que vem"

-Flávio, temos disponibilidade para dia 5 de fevereiro, no período da manhã, às 10h ou 11h. Antes desta data os horários estão preenchidos.

7. Utilizar um vocabulário positivo e que seja claro para a compreensão do paciente.

Troque:

- "Eu acho", "Talvez" por "Eu entendo", "Eu penso", "Eu acredito"
- "Eu não sei" por "Eu vou verificar"
- "Não tenho certeza do horário" por "até a hora do almoço" ou "até o fim do dia" ou "até amanhã".
- "Assim que der" por "O mais breve possível"

8. Encerrar o contato também com cordialidade, afinal, a última impressão também é importante, e mantém as portas abertas para um próximo relacionamento.

- *"Agradeço o seu contato Roberta, tenha um bom dia!"*
- *"Nós que agradecemos a sua atenção, tenha uma boa tarde."*
- *"Eu que agradeço, tenha um ótimo fim de semana."*
- *"Continuamos à disposição."*



Comunicação conectada e eficiente pelo WhatsApp

Cada vez mais, a comunicação pelo WhatsApp tem sido utilizada nas clínicas, consultórios e hospitais.

Este é um aplicativo que permite uma comunicação ágil mas, se não utilizada corretamente, nem sempre será clara, cordial, profissional, gerando muitos ruídos, mal-estar e desentendimentos.

É preciso compreender que o WhatsApp favorece para que as pessoas entrem em contato e escrevam de maneira ágil, e esperam, também, retornos rápidos. Além disso, cada um de nós, tem um jeito de se expressar e, muitas vezes, neste canal, não nos flexibilizamos para nos conectarmos com o jeito do paciente o que pode gerar desconexão.

Outro ponto importante é que a comunicação, por este canal, fica mais desafiadora quando estamos nos relacionando em uma situação com carga emocional elevada, em que há conflito e estresse. Nesses casos, é muito possível ficarmos reativos, não relemos a mensagem e clicarmos no “enviar” sem fazer uma boa escolha das palavras e do “tom” da comunicação que utilizamos.

Experienciar uma situação de adversidade também pode ocorrer na comunicação falada, mas, neste caso, o relacionamento ocorre em tempo real. Temos pistas pela expressividade corporal e vocal, na comunicação presencial, e o tom de voz ao telefone, e podemos, então, rapidamente ajustar nosso discurso para lidar com a situação de maneira positiva.

Na comunicação escrita, como comentamos anteriormente, também é necessário estabelecer conexão com o paciente, gerar uma ótima primeira impressão e propiciar experiências e percepções positivas.

Uma importante vantagem na comunicação escrita é que podemos reler, sempre, o que escrevemos antes de clicar em “enviar”; conseguimos corrigir erros de digitação, mudar a abordagem, escolher melhor as palavras, que quando mal colocadas podem gerar conflitos.

Aprimorando sempre!

Comunicar-se bem parece fácil, mas não é, afinal as pessoas têm pensamentos, crenças, valores, história de vida familiar, educacional, distintas e, portanto, percepções e pontos de vista diferentes sobre um determinado acontecimento, fato, ideia e fala. Importante ter a intenção de, com consciência, escolher a melhor maneira de expressar para que o interlocutor compreenda a mensagem.

A boa notícia é que **SEMPRE** podemos **aprimorar** a nossa comunicação e, assim, estabelecer e manter relacionamentos

EFICIENTES, CONECTADOS, HARMONIOSOS E HUMANIZADOS.

A comunicação é uma habilidade que pode ser aprendida e aprimorada.

“Todos nós somos livres. Podemos falar e agir como bem quisermos, porém, da maneira como falamos e de como agimos, o mundo saberá com quem está lidando.”



Bernardo Marques de Abreu Filho

Se você gostou dos conteúdos e das boas práticas apresentados, e acredita que possam ser implementadas na sua clínica, consultório ou hospital, promovendo aos pacientes uma experiência positiva, humanizada, acolhedora e surpreendente, entre em contato conosco!

Queremos te escutar, será um prazer!

Possibilidades de atuação:

- Palestras
- Workshops
- RX: Levantamento de dados para identificação das oportunidades de melhorias (atendimento e processos)
- Capacitação das equipes de atendimento e clínica
- Desenvolvimento de roteiros de atendimento
- Monitoria da qualidade dos atendimentos; feedbacks
- Materiais para integração e capacitação de profissionais
- Cliente oculto



**A boa comunicação é uma arte.
Todos podem se comunicar melhor!**



COMUNIQUE.SE: Uma visão ampliada da comunicação consciente com você mesmo e com o outro

COMUNIQUE.SE: Uma visão ampliada da comunicação consciente com você mesmo e com o outro eBook : Alloza , Renata Garcia , Salzstein, Riva Braverman Waitman: Amazon.com.br: Livros

 Amazon.com.br

[Click na imagem para adquirir o seu!](#)

Este livro apresenta uma visão diferenciada e ampliada sobre a comunicação intra e interpessoal, baseada na Comunicação Não-Violenta e no uso potente e expressivo dos recursos comunicativos (escuta, corpo, voz, conteúdo, repertório emocional, pronúncia/fala e imagem pessoal), estimulando todos a buscarem o aprimoramento dessa habilidade que faz a diferença nas nossas vidas.

Nova Parceria

Comunik & Medicina Direta

Assista o nosso vídeo que explica sobre a parceria com a Medicina Direta e nos acompanhem também por lá.

Você acessará temas essenciais sobre comunicação eficiente, acolhedora e profissional com os pacientes.



Apoio:

comunik
comunicação interpessoal


Medicina Direta

**Podemos estar ao seu lado!
Entre em contato com a
Comunik.**

(11) 98818-5625

www.comunik.se



Comunik Comunicação Interpessoal



@comunik.se