

O atendimento altamente satisfatório não se resume a ter um ambiente confortável e a se preocupar com o sorriso das pessoas, alerta o consultor Micah Solomon

Por Micah Solomon (*)

Experiência do paciente é uma área inovadora e emocionante no setor de saúde. No entanto, sei que o assunto pode fazer alguns franzirem as sobrancelhas e inspirar conversinhas duvidosas. Em meu trabalho como consultor e palestrante sobre experiência e satisfação do paciente, tenho encontrado em primeira mão aqueles que, na área da saúde, acham que esse assunto revela uma mentalidade muito suave, sensível e até esotérica – e eles não estão usando esses termos de forma elogiosa. Esse ceticismo é compreensível e só poderá ser superado se todos nós que trabalhamos com essas questões dedicarmos a elas o tempo necessário para enquadrar corretamente as coisas. Então vamos lá: estar interessado na experiência do paciente não significa que só porque a sala de espera é um local bem iluminado, com mobiliário confortável e enfermeiros educados, estamos de acordo com a substituição da rótula errada ou com uma operação do outro rim. Os que pensam de outra forma assumem que quem trabalha com experiência do paciente não tem estrutura para priorizar o que realmente importa na área da saúde.

Esta é a diretriz, muito simples, usada na Cleveland Clinic, atualmente sob a direção de James Merlino, que lidera o departamento de Experiência do Paciente: “O cuidado seguro vem em primeiro lugar; o cuidado de alta qualidade, em segundo, em um ambiente em que pacientes e familiares estejam satisfeitos”.

Vamos avaliar cada um desses elementos, em sua ordem de prioridade:

1. Segurança vem sempre em primeiro lugar

O helicóptero de evacuação médica está levantando voo, por isso você empurra seu paciente para fora do alcance da hélice antes que ela separe seu braço de seu corpo. Você fará isso mesmo sabendo que empurrar um paciente não é uma prática recomendada. “Segurança em primeiro lugar” é também a parte da equação onde se encaixa o fator de ter certeza de que está substituindo a rótula correta. Como o Dr. Merlino – que escreveu “Service Fanatics: How to Build Superior Patient Experience the Cleveland Clinic Way” (Fanáticos pelo Serviço: Como Construir uma Experiência Superior para o Paciente ao Estilo da Cleveland Clinic, em tradução livre) –, diz com encantador eufemismo, “cirurgia no lugar errado é um fator de segurança”.

2. Cuidados de alta qualidade são a segunda prioridade

Enquanto a segurança é especificamente definida (pelo Institute of Medicine) como a prevenção de danos aos pacientes, esse segundo nível de prioridade (cuidados de alta qualidade) não causa, necessariamente, riscos à saúde ou à vida – mas não está muito longe disso. Minha definição – “proporcionar cuidados profissionais adequados e atualizados, de acordo com os melhores conhecimentos e práticas atuais” – pode ser bastante aplicada a esse quesito.

3. O ambiente deve deixar pacientes e familiares satisfeitos

Isso inclui, essencialmente, tudo o que importa para os pacientes e suas famílias: comunicação clara, conforto, sinceridade, linguagem, design institucional e até mesmo vending machines que não exijam troco exato – e que pode ser chamado de “serviço ao cliente”, mas que eu (por causa da fonte comum com “hospital”) gosto de definir como “hospitalidade”.

Devemos ensinar esse enquadramento, essa hierarquia, em todas as instituições que estão sendo afetadas por iniciativas voltadas à experiência ou satisfação do paciente. Caso contrário, a resposta

negativa que especialistas em experiência do paciente recebem, compreensivelmente, dos médicos e de outros profissionais de saúde seguirá uma linha de raciocínio do tipo “você se preocupa mais com meu sorriso do que com a qualidade do cuidado que eu providencio”. Colocando as prioridades no lugar, podemos ser claros nas respostas a essas reclamações e dizer: “Não. Em primeiro lugar, eu me preocupo com a segurança, e só então me importo com a qualidade e, por fim, com o seu sorriso”. As três áreas estão conectadas, mas as pessoas precisam reconhecer – e saber que você reconhece – que a satisfação nunca pode triunfar sobre a segurança ou a qualidade.

Uma vez que isso fique claro, você pode começar a falar de forma inteligente sobre como a satisfação do paciente se encaixa na equação e como está conectada com as outras duas partes. E algo ficará claro: um paciente mais satisfeito vai seguir religiosamente as ordens do médico e se sentirá mais confortável para falar de complicações e preocupações com os enfermeiros. Ele pode até mesmo alertá-lo se você estiver preparando o joelho errado para a cirurgia.

(*) **Micah Solomon** é consultor em experiência dos pacientes, palestrante, escritor e colunista na Forbes.

Ensaio publicado na revista [Diagnóstico nº 30](#).

Fonte: [Diagnósticoweb](#), em 05.04.2016.