

Por Silmar Strübbe (\*)

Cuidados humanizados, tais como chamar pelo nome, ter contato olho no olho, saber escutar, além de ser empático com as dores e necessidades do paciente, confortam e ajudam na solução das buscas dos clientes/pacientes.

A Recepção é a porta de acesso das boas práticas de humanização hospitalar proporcionam um atendimento de qualidade, satisfação do paciente e dos profissionais envolvidos, e, ainda, fidelização clínica-hospitalar.

Além da recepção os demais departamentos com seus profissionais (assistentes, analistas, líderes, enfim, todos) tem o dever de manter, continuar a forma humanizada do atendimento da Recepção e muitos se esquecem disto. Humanização, palavra do momento no mercado, é a senha para a excelência no atendimento hospitalar.

A tecnologia, por mais avançada que possa ser e surgir, jamais irá substituir o contato, a sensibilidade e o cuidado humano com os pacientes e seus familiares.

A humanização hospitalar começa na recepção do paciente, na sala de espera, até o atendimento médico. Todos os setores devem estar engajados e conscientes sobre a importância de uma atenção qualificada, ética e profissional.

A prática diária da humanização na área da saúde torna o processo mais qualificado, pois respeita a individualidade de cada ser e resolve o problema do paciente com mais positividade.

Através do respeito, da compreensão e da escuta das necessidades e particularidades do paciente, todos saem vitoriosos. Isso permite que se cumpra o papel verdadeiro de um serviço de um atendimento de excelência.

Além disso, boas práticas de atendimento, que envolve o ambiente físico, comunicação entre equipe e paciente, como também com seus familiares, criam uma relação de confiança entre ambos. Caso isso não ocorra, o paciente, que já está debilitado, poderá ter sua saúde ainda mais prejudicada. Por isso é tão importante a implantação de cuidados humanizados na gestão de pessoas na área da saúde.

O atendimento humanizado acontece através do uso contínuo de boas práticas na que devem ser constantemente discutidas e aperfeiçoadas no dia a dia de clínicas e hospitais.

Para tanto se faz necessário definir padrões e maneiras positivas de como tratar os pacientes, realizar treinamento de equipe e buscar melhorias nos pontos fracos/queixas do atendimento.

Assim é preciso que os profissionais de atendimento reflitam sobre o seu papel, enquanto solucionadores das queixas e buscas de seus pacientes/clientes, onde questões ligadas ao relacionamento com o paciente e sua forma de se comportar reflete diretamente nas relações humanas.

Para alcançar uma equipe mais harmônica, mais tolerante e mais aberta ao diálogo com os seus pacientes é preciso que os profissionais pratiquem entre si uma comunicação humanizada.

Doença, situações de riscos, pressão da profissão, alta carga horária, não saber como lidar com o paciente, alto nível de ansiedade, são algumas das situações cotidianas de profissionais da área da saúde. E todas as áreas devem estar envolvidas no processo do atendimento.

As pessoas têm muito a ensinar umas às outras, mas é preciso cultivar boas relações entre todas as áreas: Recepção, equipe de atendimento, equipe médica, equipe de enfermagem e conscientizar

a todos os colaboradores sobre como a indiferença pode ser prejudicial no atendimento.

Para o profissional da área recomenda-se investir em qualificação e preparação profissional, estar sempre atento as mudanças no mercado e as novas de formas e agir e executar as atividades.

(\*) **Silmar Strübbe** é coordenador e professor do curso “Analista de Gestão em Serviços de Saúde”, e especialista em gestão de carreiras e negócios.

**Fonte:** [Portal Hospitais Brasil](#), em 30.01.2019.