



Annecy Tojeiro Giordani. Nurse, Post-doc and PhD in Nursing from the College of Nursing of Ribeirão Preto / EERP-USP. Adjunct Professor at the State University of Northern Paraná / UENP. Bandeirantes (PR), Brazil. E-mail: annecy@uenp.edu.br

INGREDIENTES PARA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE EM SAÚDE

Na área da saúde, a excelência no atendimento e no cuidar deve considerar as demandas singulares de cada pessoa, nos diversos contextos de assistência à saúde. Desta forma, os profissionais em todo o mundo são os agentes transformadores e interpretes de demandas em diferentes linguagens, contudo universais. O atendimento ao cliente, ao paciente ou usuário de serviços e sistemas de saúde públicos e privados, pressupõe uma relação dialógica, que ocorre em consultórios médicos, hospitais, unidades básicas e especializadas de saúde, assim como em contextos domiciliares de prestadores de operadoras de assistência à saúde (home care) ou vinculadas aos programas governamentais como Estratégia Saúde da Família.

Em geral, nestes serviços de saúde e outros, os profissionais de Enfermagem têm significativa representatividade ao somarem mais de 50% dos recursos humanos. Cada instituição ou empresa possui características específicas e seus processos de trabalho e de atendimento refletem as diferentes necessidades e demandas. Contudo, tratar bem e atender bem o cliente não tem o mesmo significado.

Tratar bem se vincula ao exercício da gentileza e da cordialidade, que faz parte da expectativa da população em relação aos serviços de saúde. Já, atender bem é algo mais amplo, que diz respeito ao nosso julgamento de valor como um todo, extrapolando o tratamento cordial. Ser atendido sem demora, poder expor seus problemas e ser escutado, ter acessibilidade aos medicamentos e exames, receber aconselhamentos e cuidados seguros por

profissionais capacitados, ser acolhido e tratado em um ambiente limpo e agradável, são situações cotidianas nestes contextos de assistência à saúde, que o cliente deseja e interpreta como bom atendimento.

Assim, o atendimento ao cliente se caracteriza pela relação dialógica, que envolve o profissional e cliente, na prestação de cuidado à saúde, que é o produto da área da saúde. Um atendimento de qualidade consegue satisfazer plenamente as expectativas do cliente e, para tal, situamos a tecnologia leve que pode ser dimensionada por valores como reconhecimento, conforto, prestígio, exclusividade e personalização, que devem ser planejadas e implementadas em ações singulares na prática clínica.

Para tanto, a comunicação, a percepção, a empatia e a educação permanente, são elementos essenciais. As instituições em geral, constroem uma “identidade” com os profissionais que nelas trabalham, ao longo do itinerário terapêutico, sem exceções. A Enfermagem tem a oportunidade de ter maior tempo de contato com os clientes, e assim uma interação de confiança pode ser estabelecida com uma comunicação eficiente, por meio da fala, da escrita e da expressão corporal. É imprescindível fornecer informação adequada e completa às pessoas. Muitos profissionais da saúde ditam regras e normas de conduta utilizando-se de uma linguagem impessoal e técnica, o que dificulta a compreensão do *paciente* (alguém passivo, em posição “naturalmente” inferior a ocupada pelos profissionais da saúde) e tira-lhe à oportunidade de ser participante ativo. Ainda, a aparência profissional deve ser considerada neste processo de comunicação; a percepção e a empatia são igualmente importantes para um atendimento de qualidade na saúde. Atender a pessoa é avaliá-la, de maneira

adequada, deixando de lado impressões pessoais e preconceitos. Enquanto capacidade de colocar-se no lugar do outro e de ver o mundo sob seu ponto de vista, a empatia demanda saber escutar, prestar atenção no que o cliente diz e não apenas ouvi-lo. A experiência e a capacitação possibilitam que os profissionais da saúde alcancem a excelência no atendimento.

Outros ingredientes fundamentais para um atendimento de qualidade, válidos a todas as áreas que cuidam de pessoas são: a presteza, característica daquele que ajuda o cliente com disponibilidade e prontidão, que atende com rapidez; assim como a competência, que é a aptidão para realizar o trabalho, desenvolver tarefas e procedimentos técnicos com domínio de conhecimentos e habilidades, experiência e segurança, sigilo e confidencialidade. Por outro lado, a credibilidade é construída pela confiança estabelecida, ao primar pela honestidade e qualidade nos produtos e serviços ofertados.

Para trabalhar na saúde é necessário ter predisposição para ajudar e cuidar, ou seja, ter disponibilidade para o outro. Ser organizado, ter senso de ordem e responsabilidade, assim como, a adaptação às novas situações, denotam iniciativa e flexibilidade nas atitudes profissionais. Na prática, o conhecimento técnico aliado às habilidades fundamentais ao exercício das profissões na área da saúde, implica no exercício de respeito às singularidades de cada ser humano que cuidamos.

WHAT IS THE CHALLENGE OF NURSES IN CARE MANAGEMENT CONTINUED OVER THE LIFE OF THE ELDERLY USER?

In health area, the service and care in excellence must be consider the unique needs of each person, in the various contexts of health assistance. Thus, professionals of all world are transforming themselves in agents and interpreters of demands in different languages, yet universal. The customer service, the patient care or service user of public and private health systems, presupposes a dialogical relationship, that occurs in doctor's offices, hospitals, basic and specialized public health facilities, as well as at home contexts in care providers operators health care (home care) or to government programs linked such as the Family Health Strategy.

In general, in these and other health services, nursing professionals have a significant representation add up to more than 50% of human resources. Each institution

or company has specific characteristics and their work processes and service reflect the different needs and demands. However, have a good processing and care well customer has not the same meaning.

Have a good processing is linked to the gentleness and friendliness exercise, has expected by population in relation to health services. Already, care well is something higher, having the respect to our value judgment at all aspects, extrapolating the cordial treatment. No delay in serviced, expose their problems and be heard, to have access to legal drugs and your exams, receive counseling and safe care by trained professionals, be accepted and treated in a clean and pleasant environment, to be a everyday situations in these contexts of health care, so we have a situation that the customer wants and plays as a good service.

So, the customer service is characterized by dialogical relationship that involves professional and client, in health care ministration, which is health area product. A quality health care can fully meet customer expectations, and for that, we place the lightweight technology that can be scaled by values such as recognition, comfort, prestige, exclusivity and customization, which should be planned and implemented in individual actions at the clinical practice.

To do this, the communication, perception, empathy and continuing education are essential elements. Institutions in general, build an "identity" with professionals who work in, them throughout the therapeutic itinerary, without exceptions. Nursing has the opportunity to have greater contact time with the your clients, and so an interaction of high trust can be established with a effective communication through speech, writing and body language. Is essential to provide adequate and complete information to the people. Many health professionals dictate rules and standards of conduct using an impersonal and technical language, which complicates the understanding of the patient (someone consider liability like a less "naturally" position occupied when compared to professional health) and the clients takes away the opportunity to be an active participant. So, the professional appearance should be considered in this communication process; the perception and empathy are equally important to a quality of health care. Attend the person is evaluating, in an appropriate way, leaving aside personal prejudices and impressions. While the ability to put yourself in another's place and see the world from their point of view, the empathy

demand listening skills, pay attention to what the customer says and not just hear it. The experience and training to enable health professionals to achieve excellence in service.

Another key ingredients to have a quality care, valid to all areas of care peoples are: promptness, feature of that people what helps clients with availability, and that have a quick care; as well as competence, which is the ability to perform the work, tasks and develop technical procedures with domain, knowledge and skills, experience and security, secrecy and confidentiality. On the other hand, credibility is built by trust established to strive for honesty and quality in the products and services offered.

To work in health care is necessary to be propensity to help and care predisposition, in another words have availability for others. Be organized, have a sense of order and responsibility, as well as adapting to new situations, show initiative and flexibility in professional attitudes. In practice, the fundamental technical knowledge coupled with the pursuit of professions in healthcare skills, involves the exercise of respect for the uniqueness of each human being that we care.

INGREDIENTES PARA UNA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

En salud, la excelencia en el atendimento y en el cuidar debe considerar las necesidades individuales de cada persona, en los diversos contextos de asistencia. Por lo tanto, los profesionales de todo el mundo son agentes de la transformación y intérpretes de las demandas en diferentes idiomas, todavía universales. El atendimento al cliente, paciente o usuario de servicios y sistemas de salud públicos o privados, presupone una relación dialógica que se produce en los consultorios médicos, hospitales, centros de salud básicos y especializados, así como en contexto domiciliario de los proveedores de atención en salud (home care) o vinculada a los programas de gobierno como la Estrategia Salud de la Familia.

En general, en estos y otros servicios de salud, los profesionales de enfermería tienen una representación significativa, suman más de 50% de los recursos humanos. Cada institución o empresa tiene características específicas y sus procesos de trabajo, así como el atendimento reflejan las diferentes necesidades y demandas. Sin embargo, tratar bien y servir bien al cliente no tiene el mismo significado.

Tratar bien está vinculado con el ejercicio de la dulzura y amabilidad, hace parte de las

expectativas de las personas sobre los servicios de salud. Ya, servir bien es algo más amplio, con respecto a nuestro juicio de valor, extrapolando el tratamiento cordial. Ser atendidos sin demora, exponer sus problemas y ser escuchados, tener acceso a los medicamentos y exámenes, recibir consejos y atención segura de profesionales capacitados, ser aceptados y tratados en un ambiente limpio y agradable, son situaciones cotidianas en estos contextos de atención en salud, es lo que el cliente quiere y juzga como un buen atendimento.

Así el atendimento al cliente se caracteriza por la relación dialógica que envuelve cliente y profesional, en la prestación de cuidado, que es el producto del área de la salud. La atención de calidad puede satisfacer plenamente las expectativas de los clientes y para esto, ponemos la tecnología leve que puede ser dimensionada como reconocimiento, comodidad, prestigio, exclusividad y individualización, que deben ser planeados y ejecutados por acciones en la práctica clínica.

Para esto, la comunicación, la percepción, la empatía y la educación permanente son elementos esenciales. Instituciones en general, construyen una "identidad" con los profesionales que trabajan en estas, en todo el itinerario terapéutico, sin excepciones. Enfermería tiene la oportunidad de mayor tiempo de contacto con los clientes y por lo tanto una interacción de confianza se puede establecer con la comunicación efectiva a través de la conversación, la escritura y el lenguaje corporal. Es imprescindible ofrecer información adecuada y completa a las personas. Muchos profesionales de salud dictan las reglas y normas de conducta utilizando un lenguaje impersonal y técnica, lo que dificulta la comprensión del paciente (alguien pasivo como "naturalmente" en situación menos valorado en relación a la posición de los profesionales), y quítale la oportunidad de ser un participante activo. Sin embargo, la apariencia profesional debe ser considerada en este proceso de comunicación; la percepción y la empatía son igualmente importantes para una calidad de la atención en salud. Atender la persona es evaluar de manera apropiada, dejar fuera los prejuicios personales y las impresiones. Mientras capacidad de ponerse en el lugar del otro y ver el mundo desde el punto de vista de este, la empatía demanda habilidades para escuchar, prestar atención a lo que dice el cliente y no sólo oírlo. La experiencia y capacitación posibilitan a los profesionales de

Giordani AT.

Ingredientes para um atendimento de qualidade...

salud alcanzar la excelencia en el
atendimento.

Otros ingredientes fundamentales para una atención de calidad, válido para todas las áreas de atención a las personas son: rapidez, característica que ayuda a los clientes con la disponibilidad y la disposición para atender rápidamente; así como la competencia, que es la capacidad para realizar el trabajo, tareas y desarrollar procedimientos técnicos con dominio del conocimiento y habilidades, experiencia y seguridad, secreto profesional y confidencialidad. Por otra parte, la credibilidad se construye con la confianza establecida, al primar por la honestidad y la calidad en los productos y servicios ofrecidos.

Para trabajar en salud es necesario predisposición para ayudar y cuidar, o sea, estar disponible para las personas. Sea organizado, tener sentido de orden y responsabilidad, así como adaptarse a las nuevas situaciones, tener iniciativa y flexibilidad en las actitudes profesionales. En la práctica, el conocimiento técnico aliado a las habilidades fundamentales de cuidado en el ejercicio de las profesiones de salud, implica en el ejercicio de respeto a la singularidad de cada ser humano que cuidamos.



Correspondência

Annecy Tojeiro Giordani
BR-369 Km 54, Villa Maria, Cx P 261
CEP 86360-000 – Bandeirantes (PR), Brasil