

Hospital e Maternidade Beneficência Portuguesa de Santo André

Fonte: Prêmio Desempenho – Livre Mercado

A noção primeiro-mundista segundo a qual o sucesso de tratamentos médicos depende tanto de recursos tecnológicos e conhecimentos técnicos como da humanização do atendimento, com médicos e enfermeiros preparados para dar calor humano e carinho aos clientes e pacientes, está arraigada na filosofia do Hospital e Maternidade Beneficência Portuguesa de Santo André. A instituição septuagenária reúne 410 funcionários e 130 profissionais no corpo clínico para atender a cerca de mil clientes por mês.

A Beneficência Portuguesa de Santo André não chega a clonar hospitais que submetem médicos a heterodoxo exercício humanístico de utilizar óculos embaçados, luvas espessas e roupas que dificultam movimentos para simular limitações físicas de pacientes idosos, de modo a engendrar mais respeito e compreensão. Mas adota procedimentos que transformam a expressão qualidade de atendimento em valor perceptível e mensurável no dia-a-dia. A exemplo de organizações privadas expostas à competitividade, a instituição médica sem fins lucrativos criada em 1930 por imigrantes e descendentes portugueses conta com Serviço de Atendimento ao Cliente para levar reclamações e sugestões dos usuários aos principais executivos. Além disso, realiza levantamentos sistemáticos de índices de satisfação por intermédio de pesquisas de opinião.

A disposição de humanizar o atendimento também explica por que a Beneficência de Santo André trafega na contramão do setor e faz questão de manter sob responsabilidade própria serviços geralmente terceirizados como nutrição, higienização e lavanderia, além de sempre investir na aquisição de todos os equipamentos, sem parceria com médicos ou outras clínicas. "De uma pequena pinça até o aparelho de tomografia preenchidos computadorizada, tudo pertence ao hospital. O médico contribui exclusivamente com a competência e o conhecimento" - afirma Pedro Alcântara, diretor-superintendente e clínico. Os esforços para manter elevado o padrão de atendimento são respaldados pelo PQT (Programa de Qualidade Total), processo de treinamento contínuo mantido desde 1992.

Instalado ao lado da recepção e com seis profissionais revezando-se diuturnamente, o Serviço de Atendimento ao Cliente já completou uma década. Foi implantado quando a diretoria contratou Pedro Alcântara e o diretor-administrativo e financeiro José Luiz da Silva para dar maior transparência ao hospital, que começava a desgarrar-se do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social). "O credenciamento com o INSS inviabilizava aspirações qualitativas

mais amplas, por- que os pagamentos governamentais eram insuficientes até mesmo para cobrir os custos" - destaca Pedro Alcântara.

O Serviço de Atendimento ao Cliente tem função de ombudsman. Além de repassar aos executivos reclamações e sugestões de clientes, os profissionais desse departamento dão atenção especial ao setor de internação, ponto sensível de qualquer estabelecimento médico. Eles visitam diariamente os pacientes internados para colher opiniões sobre médicos, enfermeiros, serviço de nutrição, lavanderia e higiene, além de levar carinho e palavras de consolo. Os internados também recebem visitas diárias da gerente de enfermagem, da coordenadora do setor de processamento de roupas, da supervisora do serviço de higienização hospitalar e da nutricionista. "O cardápio é democratizado. A nutricionista elabora as refeições ao gosto dos clientes - inclusive para acompanhantes -, com a condição de que as dietas sejam respeitadas" - exemplifica Pedro Alcântara. O uso corrente do termo cliente, em vez de paciente, é tão surpreendente no universo hospitalar quanto sintomático da visão diretiva marcada pela lógica da livre iniciativa.

O serviço de Atendimento ao Cliente é apenas um dos instrumentos para medir o nível de satisfação e promover mudanças com base nas impressões dos usuários. Os clientes ambulatoriais, de pronto-socorro e de internações respondem a questionário confidencial no qual opinam sobre todas as variáveis, do atendimento médico às instalações. Os questionários, preenchidos sempre após o tratamento, são depositados em várias caixas de sugestões. Os resultados são complementados por pesquisas telefônicas que detectam a sensação dos clientes já em casa.

Problemas e sugestões coletados pelo Serviço de Atendimento ao Cliente, questionário confidencial e pesquisa telefônica são religiosamente analisados por Pedro Alcântara e José Luiz. Eles telefonam aos pacientes a fim de dar satisfações e eventualmente os convidam para reuniões de diretoria. "A leitura das opiniões absorve boa parte do tempo, mas vale a pena porque nos permite manter contato direto com a realidade sob os olhos dos clientes" - afirma José Luiz.

Pedro Alcântara lembra que esse feedback corresponde a valiosa ferramenta de análise dos recursos humanos. E exemplifica: "Se dois clientes se queixam do comportamento de um médico, procuramos orientá-lo. Se as queixas persistem, a solução é a substituição. Além de competente, é necessário que o médico seja agradável e conquiste a confiança do cliente. Em qualquer tratamento é fundamental a relação perfeita entre os dois" - afirma.

As pesquisas têm valor documental para os executivos. Tanto que permanecem em arquivo por seis meses antes de serem descartadas. No

último levantamento, 99,4% dos pacientes consideraram o atendimento excelente ou bom. "Está aí para quem quiser ver. Não é utopia" - sublinha Pedro Alcântara. A qualidade refletida nos índices de satisfação é resultado do PQT (Programa de Qualidade Total), mantido há sete anos. Profissionais de todos os setores - de porteiros a médicos especialistas - reúnem-se periodicamente para discutir os problemas mais comuns e receber orientações de reciclagem e aperfeiçoamento. Os colaboradores do setor de enfermagem e recepção, por exemplo, encontram-se a cada 15 dias.

A decisão de não adquirir equipamentos tendo médicos como co-investidores é fundamentada na manutenção da qualidade do atendimento. Quando médicos contribuem na aquisição de equipamentos e viram sócios, tendem a produzir mais para encurtar o tempo de retorno do capital investido. O problema é que a pressa é inimiga do bom atendimento na área de saúde. Ao oferecer equipamentos de ponta mantidos sob boa conservação, bem como infraestrutura necessária a um adequado, cria-se ambiente mais ameno e fundamental para o desempenho das atividades. Os médicos não se vêm obrigados a correr contra o relógio. Essa sistemática permite que consultas ambulatoriais sejam realizadas na Beneficência de Santo André mediante hora marcada, e não por ordem de chegada.

"Pedimos para que os clientes cheguem sempre 15 minutos antes do horário combinado, para não haver atrasos na programação" - cita Pedro Alcântara. "O tempo de espera obedece a padrão mundial de qualidade, pois não ultrapassa 30 minutos" - afirma José Luiz. As consultas são agendadas no prazo máximo de cinco dias úteis e profissionais do setor de teleatendimento sempre fazem confirmação um dia antes. "Há 10 anos, quando retomamos alguns setores que haviam sido repassados a médicos e implantamos o atendimento com hora marcada, diziam que estávamos errados, que o hospital iria perder movimento. Aconteceu exatamente o oposto, justamente pelo respeito ao tempo dos clientes", observa Pedro Alcântara. O hospital realiza média de 12 mil consultas por mês em seis ambulatórios, que contemplam praticamente todas as especialidades médicas.

Foi exatamente para proporcionar bem-estar que a Beneficência Portuguesa criou um centro de diagnósticos de primeiro mundo em prédio de 800 metros quadrados a um quarteirão da sede. Fruto de R\$ 1,35 milhão a ser financiado pelo BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social), o centro de diagnósticos inaugurado em janeiro de 2000 é dividido em dois pavimentos. O inferior é destinado ao atendimento. Concentra 14 salas para exames em geral, das quais sete destinadas à coleta de exames laboratoriais. O setor é dotado de equipamentos de ponta para exames como densitometria óssea, endoscopia, ultra-sonografia, holter e colposcopia, entre outros. Uma das salas de coleta é específica para crianças, tematizada com personagens

dos Flinstones. Com decoração leve que faz esquecer que se está em um centro hospitalar – inclusive com rebaixamento de teto em gesso - , o centro de diagnósticos dispõe de máquinas de refrigerante, café e salgadinhos, pois muitos exames demandam jejum. Já o piso superior destina-se ao processamento das análises dos exames laboratoriais, serviço anteriormente terceirizado.

O padrão visual de conforto do centro de diagnósticos será estendido ao hospital e aos ambulatórios da Beneficência Portuguesa em reforma planejada para todo este ano, coincidindo com a implantação da modernização visual de todas as áreas. Serão investidos mais de R\$ 1 milhão até o primeiro trimestre de 2001. Responsável pela primeira cirurgia de ponte safena no Grande ABC, em agosto de 1992, a Beneficência de Santo André passa a limpo também as instalações físicas, depois de revolucionar o atendimento.