



# **Manual de Atendimento**

# Faça a Diferença

Sempre consigo, a cuidar de si

# Apresentação e Imagem

# **1 - Regras de Apresentação Pessoal**

## **1.1 - Higiene Pessoal:**

Cumprimento de regras básicas de higiene;

Cabelo limpo e penteado, com o rosto destapado;

## **1.2 - Postura:**

Adequar a postura corporal a uma atitude de orientação para o utente que evidencie responsabilidade e disponibilidade.

## **1.3 - Maquilhagem e adornos discretos**

**2 - Usar sempre cartão de identificação ao peito, no lado esquerdo. Nos locais de atendimento deve estar visível uma identificação estática.**

## **3 - Não é permitido:**

O uso do telemóvel ou telefone fixo, para a realização de chamadas pessoais, no local de atendimento.

O uso de auriculares

Fumar, comer, beber ou mastigar pastilha elástica nos locais de atendimento.

Fazer ruídos no local de trabalho que interfiram com a comunicação com o utente (por exemplo: música, falar alto).

Realizar comentários pessoais, ou conversas particulares em frente ao utente.

Quebrar o sigilo profissional (o sigilo profissional estende-se a todos os colaboradores da organização, independentemente do tipo de vínculo, e diz respeito a todas as informações relacionadas com o utente e a Instituição - ex: resultados de exames, relatórios, etc). O sigilo profissional deverá manter-se no tempo e no espaço, prolongando-se para além das paredes do Hospital.

Deixar o utente em espera por ausência do local de trabalho, devido a necessidades pessoais.

#### **4 - Outros aspectos:**

Zelar para que o ambiente de trabalho se mantenha limpo e organizado.

Em caso de ausência temporária, por motivo de serviço, do posto de trabalho, garantir a informação necessária ao utente.

Cumprir o horário do serviço evidenciando simultaneamente uma disponibilidade para o atendimento ao utente (exemplo: não encerrar o serviço com utentes à espera, sempre que perceba que o pode concluir; caso contrário deverá proceder ao aviso prévio, em tempo útil, aos utentes que se encontram à espera).

Atendimento  
Presencial

# **1 - Regras de atendimento presencial**

## **1.1 - No acolhimento:**

Antecipar o cumprimento de chegada (ex: bom dia ou boa tarde, boa noite, etc).

Solicitar identificação ao utente (recorde-me o seu nome; o seu nome por favor), ou em alternativa consultar documentação entregue pelo utente (cartão de utente; outros).

Sorrir / empatizar (colocar-se no lugar do utente).

Olhar nos olhos do utente.

Mostrar disponibilidade (exemplo: posso ajudá-lo?; em que posso ser útil?).

## **1.2 - Na prestação de serviço:**

Escutar activamente o utente; não se precipitar na resposta sem perceber o objectivo do utente.

Tratar o utente pelo primeiro e último nome, ou pela forma como aquele desejar ser tratado (utilizar o título académico quando conhecido pelo profissional ou solicitado pelo próprio).

Adequar a linguagem ao utente (exemplo: não utilizar termos técnicos, não usar diminutivos como, fichazinha, cartãozinho, salinha, ou outros).

Dicção clara e pausada com um tom de voz adequado (nem alto, nem baixo).

Estrutura gramatical correcta.

Envolver o utente na prestação de serviço (exemplo: *não se importa de esperar na sala por favor?*, em vez de, *sente-se aí na sala!!!*)

Utilizar uma linguagem positiva (ex: em vez de isso é impossível, não posso, não tenho tempo, dizer que vamos fazer o possível; o que podemos fazer é...).

Fazer perguntas para recolher informação.

Utilizar expressões de cortesia (exemplo: Por favor; s.f.f.; Muito obrigado), e sorrir.

Manter, sempre que possível, o contacto visual com o utente.

### **1.3 - Na despedida:**

Mostrar disponibilidade, certificando-se de que tudo foi resolvido e inquirindo o utente se necessita de mais alguma coisa (ex: posso ajudar em mais alguma coisa?).

Personalizar a despedida, usando o nome do utente (exemplo: Boa tarde Sr. José Fernandes e as melhoras).

Olhar para o utente olhos nos olhos / empatizar.

Sorrir / empatizar (colocar-se no lugar do utente).

# Atendimento Telefónico



# **1 - Regras de atendimento telefónico**

## **1.2 - No acolhimento:**

Identificar a Instituição / Serviço (ex: Hospital de Santarém, SA, Serviço de...).

Identificar-se e cumprimentar (exemplo: Bom dia, Serviço de Medicina, fala Célia Silva).

Solicitar a identificação do utente antes de passar a chamada ao destinatário final (ex: Quem devo anunciar?..., ou, Quem deseja falar?).

Mostrar disponibilidade (ex: Sr. José Fernandes, em que posso ajudar?)

Sorrir / empatizar

## **1.3 - Prestação do Serviço:**

Identificar o motivo do contacto

Identificar o local e o destinatário da chamada

Escutar activamente o utente; não se precipitar na resposta sem perceber o objectivo do utente.

Tratar o utente pelo primeiro e último nome, ou pela forma como aquele deseja ser tratado (utilizar o título académico quando conhecido pelo profissional ou solicitado pelo próprio).

Dicção clara e pausada com um tom de voz adequado (nem alto, nem baixo).

Estrutura gramatical correcta.

Utilizar expressões de cortesia (exemplo: Por favor; s.f.f.; Muito obrigado).

### **1.3 - Na despedida:**

Mostrar disponibilidade, certificando-se de que tudo foi resolvido (ex: Posso ajudar em mais alguma coisa?).

Personalizar a despedida, usando o nome do utente (ex: Boa tarde Sr. José Fernandes e as melhoras).

Sorrir / empatizar (colocar-se no lugar do utente).

### **1.4 - Não é permitido:**

Fumar, comer, beber ou mastigar pastilha elástica nos locais de atendimento.

Ruídos no local de trabalho que interfiram com a comunicação com o utente (ex: música, falar alto).

Realizar comentários pessoais, ou conversas particulares no decorrer da chamada.

### **1.5 - Transferências de chamadas:**

#### **Na Central Telefónica**

Quando há falha na transferência da chamada, deve-se:

Recuperar o contacto no máximo ao fim de cinco (5) toques.

Pedir desculpa pelo tempo de espera.

Perguntar se quer continuar à espera ou se volta a ligar.

Despedir-se.

### **Noutros Serviços:**

#### Quem transfere a chamada, deve:

Transferir de voz para voz.

Identificar o utente e o assunto.

Assegurar-se que transferiu correctamente a chamada.

#### Quem recebe a chamada, deve:

Identificar-se e ao Serviço.

Cumprimentar.

#### Quando há falha na transferência da chamada:

Ao fim de cinco (5) toques deve-se recuperar o contacto com o utente.

Pedir desculpa por ter estado à espera.

Informar que a chamada não foi atendida; perguntar se quer deixar recado ou devolver à central.

Despedir-se.

## **1.6 - Realização de chamadas para o exterior**

Identificar a Instituição / Serviço (ex: Hospital de Santarém, SA, Serviço de...) logo que a chamada é atendida.

Perguntar pelo destinatário pretendido.

Identificar o motivo do contacto.

Transferir a chamada para o Serviço e/ou pessoa que solicitou a sua realização.

Despedir-se da pessoa e ou entidade contactada utilizando expressões de cortesia (ex: Queira aguardar, por favor, enquanto passo a chamada e muito obrigado...).

# Situações Críticas Penalizantes para o Utente

## 1 - Antecipar as necessidades do Utente

Informar o utente na admissão dos procedimento a tomar à saída (ex:validar as receitas, marcar nova consulta ou exame) e sobre o valor da taxa moderadora a pagar.

Fazer o correcto encaminhamento do utente para os serviços.

No caso de preparação prévia para exames, informar sempre o utente, que leva um conjunto de indicações para a preparação do exame. Em caso de dúvida, encaminhar para o profissional de saúde competente.

## 2 - Antecipação da Reclamação

**Informar sempre o utente, no momento da sua chegada, ou assim que se verifique uma possível situação de reclamação, designadamente:**

Atrasos na prestação do serviço (consulta, exames, outros), indicando o tempo de atraso;

Avárias de equipamentos ou falta dos profissionais de saúde, impossibilitando a prestação do serviço;

Ausências temporárias dos profissionais de saúde (exemplo: chamada do médico ao bloco operatório; à urgência, outros);

Qualquer outra situação que resulte em atrasos na prestação do serviço;

Pedir desculpa pelo incómodo causado.

**Sempre que aplicável, sugerir ao utente alternativas adequadas a cada potencial situação de reclamação, designadamente:**

Ocupação do tempo de espera (exemplo: tem algum outro assunto a tratar?);

Remarcação da consulta ou exames;

**Nunca Dizer:** Volte mais tarde, ou vá tentando.

### **3 - Lidar com Erros**

Pedir sempre desculpa pelo erro;

Analisar o erro;

Assumir o compromisso com o utente de que a situação / erro será resolvida (ex: erro de facturação; ausência de exames no processo clínico);

Fazer sempre a comunicação do incidente ao responsável;

## 4 - Lidar com Reclamações

Acolher sempre a reclamação;

Escutar o utente de modo a identificar de forma clara o motivo da reclamação;

Mostrar que compreendeu o conteúdo da reclamação (reformular);

Aceitar o sentimento do utente (ex: ira, frustração, desilusão);

Solucionar o problema sempre que possível;

Se necessário solicitar o apoio do responsável;

Explicar o que vai fazer;

Agradecer ao utente o facto de ter colocado o problema.

**Se o utente quiser formalizar a reclamação, encaminhar o mesmo para os meios disponíveis (ex: Gabinete do utente; Livro de Reclamações).**

**Nunca se desresponsabilize, nem culpabilize outros, (ex: não tenho culpa, a culpa é do serviço).**