

Perguntas que os Clientes Fazem aos Laboratórios

Tibúrcio, H.¹

RESUMO

Apresentar um modelo prático para você implantar no seu laboratório a ferramenta e o serviço de perguntas mais freqüentes e com ele oferecer aos seus pacientes respostas corretas, consistentes e mais rapidamente. É uma oportunidade de demonstrar a atenção que o seu laboratório possui com as dúvidas e com a satisfação dos seus pacientes com os seus serviços.

Palavras-Chave: Gestão, Marketing, Administração.

SUMMARY

To present a practical model for you to implant in its laboratory the administration tool and the service of most frequent questions and to offer to its patient correct, consistent and faster answers. It is an opportunity of its laboratory to demonstrate the attention that possessed with the doubts and with the its patientie satisfaction with its services.

Key Words: Management, Marketing, Administration.

ALGUMAS PERGUNTAS SUAS

É correto afirmar que, em geral, não somos muito conhecedores, embora este não é o seu caso, do uso de ferramentas para a gestão do nosso negócio: nosso laboratório? Há várias razões para o nosso desconhecimento, sobre as quais não é este o fórum para discorrer sobre elas. Para ajudar a esclarecer um pouco mais, a quem necessita, sobre o emprego das perguntas mais freqüentes ou PMF, uma ferramenta de gestão, apresento-lhe algumas perguntas.

O que é pergunta mais freqüente? É uma ferramenta de gestão que permite ao seu laboratório conhecer quais são as perguntas mais habitualmente feitas pelos seus pacientes ou que podem por eles serem feitas, e para elas apresentar-lhes respostas cor-

retas, consistentes e rápidas.

Para o que serve? Para que o seu pessoal possa responder de maneira uniforme e constante as perguntas mais habituais dos seus pacientes, sem que lhes seja transferido informações inválidas, duvidosas ou ambíguas, para que tenham satisfação com os serviços do seu laboratório. Para que os seus pacientes possam tomar conhecimento das respostas adequadas para as dúvidas da maioria deles.

Quanto custa? O valor que será despendido para colocar em prática esta ferramenta é acessível a qualquer laboratório, inclusive o seu. Não há um número para ele, mas é, com certeza, suportável plenamente pelo seu laboratório.

Quais são os benefícios? Podem ser vistos pelos pacientes ou pelo seu pessoal. Pelos seus pacientes

¹Farmacêutico Bioquímico, Especialista em Análises Clínicas, Responsável Técnico do Centro Mineiro de Hormônio e Imunologia Ltda.; Assessor Científico do Programa Nacional de Controle de Qualidade, Presidente do Conselho Técnico da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - Superintendente do ABNT/CB-36 - Comitê Brasileiro de Análises Clínicas e Diagnóstico *In Vitro*; Diretor de Planejamento da LabBras - Associação de Farmacêutico Bioquímico - Proprietário e Responsável Técnico de Laboratório Clínico.

será em primeiro momento obter a resposta para uma dúvida que possuem. Ocorre que perceberão que esta resposta é correta e fornecida por qualquer pessoal do seu laboratório que o atende. Isto lhe trará a satisfação, pois seu laboratório atendeu uma demanda dele, e a compreensão do comprometimento do seu laboratório com a necessidade dele. Para o seu pessoal é uma oportunidade de melhoria do conhecimento e um “facilitador” para o seu trabalho no dia-a-dia.

Pacientes que chegam ou telefonam para o seu laboratório com dúvidas e com perguntas é fato comum no seu ou em qualquer laboratório. Você deve preparar o seu pessoal para tratar adequadamente as dúvidas e as perguntas dos seus pacientes. Dúvidas dos seus pacientes “bem resolvidas” pelo seu pessoal é um ponto a favor do seu laboratório.

A satisfação dos seus pacientes com os serviços que são oferecidos e prestados pelo seu laboratório certamente é uma das suas preocupações e, provavelmente, deve existir no seu laboratório ações que possibilitam alcançar esse objetivo.

Um dos fatores que contribui para a satisfação dos seus pacientes é a informação correta por parte do seu pessoal, da dúvida que ele tem. De uma maneira geral, pacientes diferentes possuem dúvidas similares sobre os exames de laboratório. Não basta que a informação prestada ao paciente seja correta, é necessário que ela seja consistente e única. A diversificação de uma informação poderá ocasionar nos seus pacientes a permanência da incerteza. Veja o seguinte exemplo: Seu paciente pergunta se é necessário jejum para fazer um dado exame, ocorrendo de receber respostas diferentes por parte do seu pessoal, é provável que ele fique com a dúvida anterior e mais uma que lhe foi acrescentada.

Para você implantar no seu laboratório o serviço de perguntas mais freqüentes não são necessários vultosos recursos. É possível fazê-lo com custo perto do desprezível e com impacto perto do sucesso. O uso desta ferramenta gerencial não depende do por-

te ou do número de pacientes que o seu laboratório atende. Lembre-se os seus pacientes possuem dúvidas sobre seus serviços.

A sua criatividade irá contribuir para tornar o mais próximo o sucesso do seu laboratório e a satisfação dos seus pacientes com ele.

Os procedimentos necessários para você colocar em prática esta ferramenta gerencial estão descritos em 7 etapas. Leia-os e coloque em prática um forte diferencial à favor do seu laboratório.

Antes de iniciar o caminho por essas 7 etapas, deixo com você algumas perguntas para a meditação e resposta sua e do seu pessoal:

Quais são as perguntas mais freqüentes dos seus pacientes feitas por telefone ou pessoalmente na recepção do seu laboratório?

Qual é a resposta que seu laboratório oferece hoje aos seus pacientes para as perguntas que lhe são feitas?

Quem é o responsável pelo conteúdo das respostas fornecidas pelo seu laboratório?

As atuais respostas do seu laboratório satisfazem as necessidades dos seus pacientes?

As respostas do seu laboratório são as mesmas, independente da pessoa que a transmite aos seus pacientes?

Na sua ausência do seu laboratório, quem é a pessoa que pode fornecer as respostas às dúvidas dos seus pacientes?

No seu laboratório, são dadas duas respostas diferentes para uma mesma pergunta?

Quem é o responsável pela resposta incorreta do seu laboratório?

Você divulga as perguntas mais freqüentes do seu laboratório?

●Etapa 1 – Conhecendo quais são as perguntas mais freqüentes

É provável que no seu laboratório exista uma série de perguntas similares que são habitualmente feitas pelos seus diferentes pacientes.

Existem várias maneiras de você conhecer quais são as perguntas mais feitas pelos seus pacientes. Catalogar as perguntas por um certo período de tempo é uma maneira prática e eficiente para conhecê-las e para saber com qual frequência aparecem. Você pode também partir da sua memória ou da memória do seu pessoal e encontrar quais são as perguntas que mais recorda de serem feitas pelos seus pacientes. Você pode optar por partir de algum ponto de conhecimento, como é o caso dos exemplos citados mais adiante.

Você pode também catalogar as perguntas por tipo de assunto, como as perguntas que são feitas pelos seus pacientes e que estão relacionadas com o preparo deles para a coleta de material, com a coleta de material que é realizada pelos seus pacientes, com horários para a coleta de material, com seus preços dos exames ou de outros serviços como atendimento domiciliar ou com convênios que atende. Esse tipo de catalogação é vantajoso pois oferecerá para o seu pessoal mais facilidade de informar ou de encontrar a resposta.

Você pode preparar um conjunto de folhas contendo um campo para escrever a pergunta que foi feita e outro para classificar pelo tipo de assunto. É possível até que você já saiba quais serão as perguntas mais feitas pelos seus pacientes. Se isto for assim, pule esta etapa e passe para a seguinte.

São exemplos de perguntas mais frequentemente feitas pelos pacientes que vão ou telefonam para os laboratórios as que seguem: Os remédios interferem nos exames? Beber água “quebra” o jejum?

Fumar antes de fazer o exame “quebra” o jejum?

Caminhar é exercício físico?

O exame de sangue só pode ser feito pela manhã?

Pode-se fazer exame de sangue gripado?

A menstruação “interfere” no exame?

O exame de sangue só é feito em jejum?

Dói colher sangue? Quanto custa o exame?

Atende ao convênio?

Você deve insistir com o seu pessoal para que a

redação da pergunta ou da dúvida dos seus pacientes seja a mais fiel possível ao conteúdo e a linguagem deles. Mesmo que termos estranhos sejam usados, mas se são feitos com frequência pelos seus pacientes é melhor pensar em usá-los.

Alguns laboratórios empregam a técnica de perguntas mais frequentes antecipando aos seus pacientes, quando informam em um placa, por exemplo, quais são os convênios que atendem. No entanto, mesmo com a existência da placa, é uma pergunta que ainda ocorre com frequência. A leitura de placas não é um hábito tão forte quanto é o hábito de perguntar.

●Etapa 2 – Respondendo as perguntas mais frequentes

Use a folha que você escreveu a pergunta do seu paciente para nela escrever a sua resposta. Portanto, acrescente nesta folha mais alguns campos, como para a resposta e fonte consultada.

Responder as perguntas de maneira correta e que possa ser compreendida pela maioria dos seus pacientes é fundamental. A consulta aos livros deve sempre considerar a atualidade da informação. Devo recordá-lo que a ciência do laboratório é dinâmica e que alterações dos conceitos e dos conhecimentos ocorrem.

Procure escrever a sua resposta de maneira clara e sem empregar termos que causem nos seus pacientes outras dúvidas. Lembre-se eles querem apenas uma resposta para uma dúvida. Leia o conteúdo da sua resposta antes de dá-lo por terminado. Peça aos seus funcionários que leiam suas respostas e que opinem sobre a inteligibilidade dela. Aceite as sugestões que eles possam apresentar e que melhore o entendimento dos seus pacientes. Dúvida na resposta é natural e esperado. Neste caso, procure auxílio de uma pessoa que você confie, procure em outro livro ou em outra publicação. Não deixe sua dúvida persistir, lembre-se que ela é a dúvida do seu paciente. Esteja ciente de que a sua resposta causará no seu paciente a satisfação da dúvida: resposta que seja convincente.

Enquanto isso não ocorrer, não dê por terminado o seu trabalho. Pesquise um pouco mais ou tente escrever novamente. Certamente você encontrará as palavras que vão expressar o seu desejo.

●Etapa 3 – Treinando seu pessoal

O treinamento do pessoal do seu laboratório é fator preponderante para que tenha êxito a implementação deste serviço para seus pacientes. O termo pessoal aqui inclui todos os que podem manter contato com seus pacientes e para os quais eles podem fazer uma ou mais perguntas que estão incluídas na sua relação de perguntas mais freqüentes. Convém recordá-lo que este contato pode ser físico ou por telefone, sendo desta última maneira no seu laboratório. As pessoas que atendem aos telefonemas dos seus pacientes devem ser incluídas no treinamento.

É necessário que seu pessoal conheça o conteúdo das respostas e que empregue o conteúdo para dar a resposta. Na medida do praticável, seu pessoal deve ater-se o mais possível ao conteúdo da resposta. Pode ser necessário ampliar a resposta além do conteúdo que você preparou.

Encontrar rapidamente a resposta é outro fator que deve ser contemplado no treinamento do seu pessoal. Afinal de contas os seus pacientes desejam ter a sensação de que o seu pessoal conheça o assunto e está capacitado para oferecer-lhe prontamente a resposta da dúvida. Esteja seguro de que o treinamento do seu pessoal foi suficiente e eficaz. Antes de dar por terminado o treinamento, avalie o conhecimento que foi transferido e como o pessoal o assimilou. Simulação de atendimento de um paciente com uma dúvida pode ser um dos elementos para esta avaliação. Pergunte ao pessoal sobre uma dúvida, que também pode ser feita para esta finalidade.

O treinamento deve oferecer oportunidade ao seu pessoal para saber avaliar o impacto causado na satisfação dos seus pacientes com a resposta do seu laboratório para suas dúvidas. Considere também a oportunidade de que possa ocorrer impacto desfa-

vorável e que eles sejam revistos imediatamente, se é que vão ocorrer.

Inclua no treinamento uma demonstração ao seu pessoal das vantagens que serão alcançadas pelos seus pacientes com o emprego desta ferramenta e de como facilitará o trabalho deles. Não deixe de mencionar os benefícios que seus pacientes receberão devido ao fato do seu laboratório conhecer as perguntas mais freqüentes e possuir respostas corretas, consistentes, não ambíguas e que são fornecidas da mesma maneira por todo o seu pessoal. É melhor uma falta de resposta do que uma resposta incorreta ou oferecida de maneira diferente por pessoas diferentes.

Quando houver contratação de uma pessoa, promoção ou transferência de função, e que implicará no contato com a pergunta do seu paciente, não deixe de prover o treinamento necessário para que ela domine as perguntas mais freqüentes, a resposta e a manutenção da atualidade de ambos.

●Etapa 4 – Disponibilidade das respostas

Existindo no seu laboratório mais de um local onde o seu paciente pode fazer uma pergunta, a resposta deve estar disponível nestes locais. Não existe uma maneira única de disponibilizar as respostas para seu pessoal. Existe uma maneira eficiente e ela é aquela que os recursos do seu laboratório permite. O formato físico que você empregará para disponibilizar as respostas não é relevante. O formato físico pode ser de um manual impresso, de um manual eletrônico, de uma pasta ou mesmo de um caderno. O que torna eficiente seu serviço de prover seu laboratório das perguntas mais freqüentes é a informação estar disponível o mais próximo possível de quem dela necessita e no momento necessita. Alguns fatores práticos você deve considerar para tornar eficiente a disponibilidade das respostas, tais como:

É mais fácil para seu pessoal encontrar a resposta por pergunta ou por tipo de assunto?

As perguntas estarem em ordem alfabética facilita ou é indiferente para o encontro da resposta pelo

seu pessoal? Uma pergunta por página ou mais de uma por página? Qual será melhor para seu pessoal? Em qual lugar de um setor do seu laboratório deve ficar a pasta ou o manual contendo as perguntas mais freqüentes? Quando empregado meio eletrônico, um ícone contendo o atalho para as respostas ou empregar um recurso de pesquisar ou de localizar? Antes de dar por encerrado o processo de disponibilizar a resposta, avalie a eficiência dele. Simulação do encontro da resposta pode ser empregado para isso.

●Etapa 5 – Divulgação

Você pode optar por publicar em papel ou eletronicamente as perguntas mais freqüentes com as respostas do seu laboratório. Isso não é fato inédito, mas é pouco comum entre os laboratórios.

●Etapa 6 – Revisão

Os procedimentos que você implementou para a implantação e manutenção das perguntas mais freqüentes devem ser revistos com alguma periodicidade, para que seja mantido atualizado o conjunto das perguntas e o conteúdo das respostas. A revisão dos procedimentos contribuirá para a melhoria da satisfação dos seus pacientes, pois a ciência do laboratório clínico é dinâmica e fatos novos aparecem e devem ser introduzidos no seu laboratório. Manter arcaica uma resposta de uma pergunta, seja ela freqüente ou não, é um desserviço do seu laboratório e você não irá estar neste rol, nem hoje nem no futuro. Não há um número que possa caracterizar o período que devem ser revistos os procedimentos que empregou. Talvez, uma revisão semestral, nos dois primeiros anos e depois anual, poderá ser adequada para seu laboratório. Você deve estar preparado para nas primeiras revisões ocorrerem supressão ou a inclusão de outras perguntas. Os seus procedimentos de revisão devem ser suficientes para manter atualizado o conteúdo das respostas sempre que isso for necessário.

●Etapa 6 – Roteiro

O roteiro seguinte é uma orientação genérica e pode não ser integralmente aplicável às necessidades

do seu laboratório.

1. Marcar uma reunião com o pessoal do seu laboratório que pode lhe informar sobre quais são as perguntas feitas pelos seus pacientes. Nesta reunião fale da sua intenção de implementar esta ferramenta e entregue a eles as folhas para escreverem as perguntas que são feitas pelos seus pacientes. Explicar os benefícios para seus pacientes e seu pessoal. Explicar como devem preencher as folhas e para quem devem entregá-las.

2. Recolher diariamente as folhas preenchidas que houver. Catalogar as perguntas por tipo de assunto ou outro critério que desejar.

3. Responder as perguntas. Consultar, se necessário for, outras pessoas, livros ou outro tipo de publicação. Avaliar a sua resposta, quanto à veracidade do conteúdo e o impacto para entendimento dos seus pacientes.

4. Discutir com o seu pessoal a sua resposta. Alterar, se for necessário, com as sugestões recebida do seu pessoal.

5. Determinar como e qual será a apresentação física da ferramenta, por exemplo, um manual em papel ou eletrônico.

6. Treinar seu pessoal para encontrar rapidamente a pergunta e transferir a resposta para seus pacientes.

7. Disponibilizar o meio físico contendo as perguntas e as respostas nos locais onde as pessoas que vão utilizar a ferramenta possam necessitar.

8. Revisar suas perguntas e respostas. Fazer as correções que são necessárias. Avaliar a necessidade de treinar novamente seu pessoal.

9. Treinar pessoas novas ou que foram promovidas para empregarem a ferramenta das perguntas mais freqüentes.

10. Colher satisfação dos seus pacientes.



Endereço para Correspondência

Dr. Humberto Tibúrcio

Av. Brasil, 673 - Cj. 208

30140-001 - Belo Horizonte/MG

✉cmhi@pib.com.br