

Hospital Evaldo Foz: Saúde é um Caso Sério

FONTE: QUALIDADE EM COMÉRCIO E SERVIÇOS EDITORA SENAC-SP

Hospitais e serviços médicos representam, sem dúvida, um dos casos mais delicados quando se pensa na expectativa do usuário. Em primeiro lugar, há a predisposição natural (e justificada) das pessoas de ficarem incomodadas quando necessitam passar por esses serviços. Em segundo lugar, o stress e a tensão de quem trabalha nesse campo tendem a ser sempre maiores, dadas as circunstâncias de pressão, ansiedade e urgência que pontuam esses ambientes. Desenvolver a idéia e a prática da Qualidade nos setores de saúde é, portanto, tarefa pouco simples. Alguns de nossos entrevistados, entretanto, estão conseguindo. É o caso do Hospital Evaldo Foz. em São Paulo.

O Hospital Evaldo Foz tem uma clientela leal, quase cativa. Além da preocupação com a eficiência técnica, os dirigentes acrescentam um fator crítico nesse campo: a habilidade no trato humanístico dos problemas e na relação com os pacientes. Partindo da premissa de que quem faz Qualidade são as pessoas, está sendo desenvolvido um amplo programa de envolvimento e participação de todo o quadro de pessoal (950 funcionários), desde atendentes, recepcionistas e telefonistas, até diretores, médicos, técnicos e enfermeiros. Baseado em critérios de eficácia espelhados em índices mundiais, o Hospital está construindo suas próprias balizas e parâmetros de avaliação dos seus serviços, um verdadeiro sistema de indicadores. A começar pela alta administração e pelo corpo clínico, o cuidado com o desempenho eficaz vai sendo internalizado nas práticas cotidianas, nas rotinas e nos procedimentos operacionais.

Em outras palavras, um valor empresarial - a Qualidade - vai sendo "trocado em miúdos", por meio da compreensão de cada agente do processo (médico, atendente, enfermeiro, recepcionista etc.) com respeito ao seu papel profissional, na efetivação daquele valor junto ao principal motivo de toda essa mobilização: o cliente.