

A CAIXA PRETA DA CLÍNICA MÉDICA

ANOSTRA

ALEXANDRE PIMENTA

A CAIXA PRETA DA CLÍNICA MÉDICA

*A importância do atendimento
médico humanizado*



ALTA BOOKS
GRUPO EDITORIAL

A caixa preta da clínica médica

Copyright © 2025 Alta Books.

Alta Books é uma empresa do Grupo Editorial Alta Books (STARLIN ALTA EDITORA E CONSULTORIA LTDA).

Copyright © 2025 Alexandre Pimenta.

ISBN: 978-85508274-83

Impresso no Brasil – 1ª Edição, 2025 – Edição revisada conforme o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 2009.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

P644c

1. ed. Pimenta, Alexandre

A caixa preta da clínica médica : a importância do atendimento médico humanizado / Alexandre Pimenta. –

1. ed. Rio de Janeiro : Alta Books, 2025.

174 p.; 16 x 23 cm

Bibliografia.

ISBN 978-85508274-83

1. Medicina – Administração. 2. Saúde – Humanização.
3. Gestão solidária. 4. Atendimento médico – Relação médico-paciente. I. Título.

CDD 610

CDU 61:005.94

Todos os direitos estão reservados e protegidos por Lei. Nenhuma parte deste livro, sem autorização prévia por escrito da editora, poderá ser reproduzida ou transmitida. A violação dos Direitos Autorais é crime estabelecido na Lei nº 9.610/98 e com punição de acordo com o artigo 184 do Código Penal.

O conteúdo desta obra foi formulado exclusivamente pelo(s) autor(es).

Marcas Registradas: Todos os termos mencionados e reconhecidos como Marca Registrada e/ou Comercial são de responsabilidade de seus proprietários. A editora informa não estar associada a nenhum produto e/ou fornecedor apresentado no livro.

Material de apoio e erratas: Se parte integrante da obra e/ou por real necessidade, no site da editora o leitor encontrará os materiais de apoio (download), errata e/ou quaisquer outros conteúdos aplicáveis à obra. Acesse o site www.altabooks.com.br e procure pelo título do livro desejado para ter acesso ao conteúdo.

Suporte Técnico: A obra é comercializada na forma em que está, sem direito a suporte técnico ou orientação pessoal/exclusiva ao leitor.

A editora não se responsabiliza pela manutenção, atualização e idioma dos sites, programas, materiais complementares ou similares referidos pelos autores nesta obra.

Produção Editorial: Grupo Editorial Alta Books

Diretor Editorial: Anderson Vieira

Editor da Obra: J. A. Ruggeri

Vendas Governamentais: Cristiane Mutüs

Coordenação de produção:

Eduardo de Proença

Diagramação: Beatriz Nespoli

Capa: Victoria Cristina Eduardo



Rua Viúva Cláudio, 291 – Bairro Industrial do Jacaré

CEP: 20.970-031 – Rio de Janeiro (RJ)

Tels.: (21) 3278-8069 / 3278-8419

www.altabooks.com.br – altabooks@altabooks.com.br

Ouvidoria: ouvidoria@altabooks.com.br

Editora
afiliada à:



abdr
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE
DIREITOS REPRODUTIVOS

ASSOCIADO



*Os médicos devem ser pessoas de rara sensibilidade,
artesãos das emoções, profissionais capazes de enxergar as angústias,
as ansiedades e as lágrimas por trás dos sintomas.
Caso contrário, tratarão de órgãos e não de seres humanos.*

(Augusto Cury)

ANOSTRA

SUMÁRIO

Prefácio	1
Introdução	3
PARTE I	7
abrindo a caixa preta	
Capítulo 1	9
paciente não é protocolo	
Capítulo 2	15
a balança entre a morte e a cura	
Capítulo 3	21
transforme antipatia em admiração	
Capítulo 4	27
bastidores da rotina do médico	
Capítulo 5	33
desafios: do pré ao pós-atendimento	
Capítulo 6	39
mais do que uma tendência	
CASE I	43
PARTE II	45
sua escolha, sua responsabilidade	
Capítulo 7	47
dinheiro ou vocação?	
Capítulo 8	51
gente feliz dá lucro	

Capítulo 9	57
medicina não é sinônimo de sucesso	
Capítulo 10	61
foco no que importa	
CASE II	69
PARTE III	73
administração solidária	
Capítulo 11	75
diferente, mas nem tanto	
Capítulo 12	87
paciente é gente	
Capítulo 13	93
amor pela saúde	
Capítulo 14	97
as métricas não mentem	
Capítulo 15	103
cultura: o pilar estrutural	
Capítulo 16	107
na prática: como implantar uma cultura humanizada?	
Capítulo 17	113
tecnologia e inovação a seu favor	
Capítulo 18	119
quem tem medo do marketing?	
Capítulo 19	125
lgpd: gestão de dados e cuidado com as pessoas	
CASE III	131
Conclusão	135
seu nome é o seu maior legado	
Agradecimentos	139
Glossário empreendedor da saúde	141

Referências bibliográficas

153

Sobre o autor

161

AMOSTRA

ANOSTRA



PREFÁCIO

Me senti honrado e privilegiado por ser convidado, diretamente, pelo autor desta obra, Dr. Alexandre Pimenta, para prefaciá-lo este maravilhoso livro. Minha incontida alegria ficou estampada em meu rosto, com um sorriso ao dar meu imediato "sim"! Pois, afinal, a tão esperada obra literária do médico humanista, de "nossa" Minas Gerais, passaria prioritariamente por mim, com direito de ler seu esboço para prefaciá-la.

O médico, Dr Alexandre Pimenta, atua na Região Metropolitana de Belo Horizonte. Algumas pessoas, agradecidas por sua forma diferenciada e acolhedora de tratar seus pacientes, o apelidam de "anjo". Muitas outras pessoas demonstram gratidão ao presenteá-lo com saborosos queijos, leitões, cabritos assados, galinhas caipiras, caixas de ovos e tantos outros agrados típicos do povo mineiro.

Se ele fosse construir uma sala de troféus, teria que ser refrigerada a zero grau para conservar os troféus-alimentos que sempre ganhou.

Responsável técnico nacional das Clínicas Amor Saúde, o Doutor Alexandre tem centenas de médicos, responsáveis técnicos, sob sua orientação. Com essa grande equipe, atende anualmente mais de 18 milhões de pacientes em todo território brasileiro. O ponto de partida desse sucesso é a humanização no atendimento a todos que procuram socorro. A prática da Administração Solidária, base da gestão dessas clínicas, tem sido outro fator importante e imprescindível na labuta diária pelo bem-estar das pessoas.

Ao ler seus casos e ensinamentos, contidos nesta obra, você vai encantar-se pelo rico conteúdo e narrativas do autor.

Altair Vilar

Fundador e presidente do Cartão de TODOS, Altair Vilar nasceu em João Monlevade e se formou em Engenharia Eletrotécnica pela PUC Minas e em Engenharia Industrial pelo Unileste-MG. Também cursou pós-graduação em Administração e Organização, Administração Financeira e Administração Hospitalar, além de realizar cursos e estágios internacionais no Uruguai, Argentina, França e Alemanha. Vilar ainda foi vereador e vice-prefeito de Ipatinga, diretor do Clube de Investimentos da Usiminas e presidente do Sindicato dos Metalúrgicos de Ipatinga.



INTRODUÇÃO

Sendo médico ou não, você bem provavelmente já deve ter ouvido falar sobre o Juramento de Hipócrates, aquele voto que os estudantes de medicina do ocidente fazem em suas colações de grau para poder, finalmente, receber o tão sonhado diploma e iniciar suas trajetórias como profissionais formados, responsáveis por cuidar da saúde de toda a população. Mas você já se perguntou por que as palavras de Hipócrates foram escolhidas para marcar esse momento e selar o nosso compromisso com a sociedade?

Muitos acreditam que o motivo é o fato desse médico grego ser considerado como o pai da medicina, afinal, foi ele quem colocou fim à ideia que prevalecia até a Idade Clássica de que essa prática seria uma manifestação mágica para transformá-la em uma ciência baseada na observação clínica. Entretanto, não é só isso. Hipócrates foi também um dos primeiros a enxergar esse campo do conhecimento de uma maneira humanizada, ou seja, colocando o paciente em primeiro lugar.

Uma de suas mais célebres frases diz: *“onde houver amor pela arte da medicina, também haverá amor pela humanidade”*. Em meus cerca de 20 anos de atuação na área, somando tempo de estudo e desempenho profissional, constato diariamente o quanto esse médico grego tinha razão. Para praticar tal ciência com a responsabilidade, zelo e eficácia que se espera, é imprescindível aplicar diariamente e de forma consciente esse mesmo

cuidado e consideração por todos os indivíduos que passam por nossos consultórios.

É através da construção de um relacionamento médico-paciente ético e de qualidade, com um olhar empático para o ser humano que está à nossa frente, que conseguimos proporcionar a ele o tratamento ideal e uma recuperação satisfatória. Um diagnóstico aprofundado se obtém olhando nos olhos, examinando a pessoa e exercendo uma escuta ativa. Não dá para saber o que está se passando com alguém somente por meio de um relato rápido e alguns pedidos de exames carimbados e assinados com pressa. Às vezes, a resposta para um problema está nos detalhes. E não é difícil chegar a ela, mas para que isso aconteça é preciso, no mínimo, vontade e dedicação por parte do profissional que realiza o atendimento.

Além disso, sabemos que o lado psicológico também é determinante para a qualidade do tratamento de um paciente. Oferecer acolhimento e atenção, pode tornar esse processo muito menos penoso para quem já está em uma situação que não é nada agradável. De uma simples gripe a uma doença terminal, ninguém se sente bem quando o corpo não está em pleno funcionamento. Portanto, é dever de qualquer profissional da saúde ter a sensibilidade de entender que consultório não é linha de produção e que estamos lidando, acima de tudo, com gente.

Mesmo quando adotamos uma perspectiva empresarial para abordar o atendimento em diversos tipos de negócios da saúde, temos que ter em mente que, se a humanização da relação entre companhias e clientes de segmentos variados já é uma exigência do mercado desde o surgimento das novas tecnologias da informação – durante as últimas décadas do século XX e início do século XXI –, imagine em um setor que gira entorno do bem-estar e da saúde física e mental do seu público.

Se você é médico, estudante de medicina, empreendedor ou investidor da área, ou ainda membro da indústria farmacêutica, saiba que não existe mais espaço para outro tipo de conduta em hospitais, clínicas e demais empresas do ramo. Na verdade, o sucesso atualmente pertence exatamente a profissionais e empreendimentos que vão além. Não basta mais humanizar, é necessário promover uma administração solidária, isto é, uma gestão que se

preocupe também em contribuir com o desenvolvimento social do país e com a melhoria da qualidade de vida da população.

Se você não acredita no que acabei de afirmar e/ou ainda tem dúvidas em relação às transformações que estão ocorrendo na sociedade contemporânea, fico feliz que esteja com este livro em mãos! Me acompanhe pelas próximas páginas que te provarei através das minhas vivências, de trocas com pacientes, companheiros de ofício e empresários do ramo, porque se concentrar mais no ser humano e menos no lucro pode te render resultados muito maiores do que você imagina. Já adianto, ainda, que fazer a diferença na vida das pessoas é o que irá garantir a permanência do seu negócio a médio e longo prazo.

E não só isso, nesta obra, também vou te ensinar como usar os princípios do atendimento humanizado e da administração solidária na construção da sua carreira e/ou organização do zero para te ajudar a prosperar, ao mesmo tempo em que cumpre o compromisso que nós, profissionais da saúde, firmamos com Hipócrates e com a sociedade.

Assim como as caixas-pretas dos aviões, que gravam todos os sons das cabines de comando e do sistema de áudio e ainda registram dados como velocidade, aceleração, altitude, ajustes de potência e outras informações para revelar como se dá cada voo, este livro pretende ser uma espécie de caixa-preta da medicina. Ao desvendar para quem o lê, cada pormenor de nossa atuação profissional e o funcionamento de um negócio (leia-se consultórios, clínicas, hospitais) desse segmento, para, então, apresentar ensinamentos e práticas indispensáveis ao atual mercado e à sociedade contemporânea.

Colocar o ser humano no centro das suas ações é o mínimo que precisa fazer. Se adaptar às mudanças e aprender a usufruir da evolução tecnológica e inserir a inovação no seu dia a dia é dever de casa. Dedicar-se a desvendar e superar os desafios da clínica médica é o caminho que lhe permitirá construir um legado sólido e admirável, capaz de resistir, inclusive, ao tempo.

Boa jornada, descobertas e leitura!

Alexandre Pimenta