



Se Disney administrasse seu hospital: 9 ½ coisas que você mudaria

Fred Lee

Porto Alegre: Bookman-Artmed, 2009

ZACARIA BORGE ALI RAMADAM

Professor-associado do Departamento de Psiquiatria da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP).

Endereço para correspondência: Zacaria Borge Ali Ramadam. Instituto de Psiquiatria. Rua Ovídeo Pires de Campos, 785 – 05403-010 – São Paulo – SP. E-mail: zramadam@usp.br

Recebido: 2/8/2009 – Aceito: 29/5/2009

Ramadam ZBA/ Rev Psiq Clín. 2010;37(4):185

Livros há que, não obstante o tema tratado, nem as intenções do autor, refletem nas entrelinhas, de modo indiscutível, os principais valores culturais do seu meio e do país que lhes deu origem.

Tal é, por exemplo, a obra de Dale Carnegie “Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas”, traduzido em muitos idiomas e reeditado, com sucesso de vendas, há mais de 50 anos. Nenhum leitor razoavelmente informado diria que foi escrito por um italiano, um alemão ou francês.

O livro de Carnegie (aliás, muito bom para os sociofóbicos mal-humorados) evidencia, sem pretender, o perfil psicológico do norte-americano médio, com suas aspirações ao sucesso, seus motivos de frustração nos relacionamentos, estratégias para obter respeito e satisfação, bem como pequenas fórmulas de sedução e conquista dos interlocutores. Aparentemente superficial, valoriza o pragmatismo e persegue resultados sempre positivos nos relacionamentos, fazendo tábula rasa da diversidade dos caracteres e da complexidade – nem sempre acolhedora – das mentes humanas. Trata-se, talvez, de uma obra das mais representativas do “*american way of life*”, cujos valores tanto influenciaram a humanidade nas últimas décadas, para o bem ou para o mal, desde a Disneylândia até os sapatos arremessados contra o presidente Bush.

O livro que nos concerne nestes comentários, “Se Disney administrasse seu hospital – 9 ½ coisas que você mudaria”, de Fred Lee, publicado nos Estados Unidos em 2004, insere-se nesse contexto e é rico de informações e motivos para reflexões. Ensina como conquistar clientes e garantir sua fidelidade médica e hospitalar.

O autor, Fred Lee, tem no seu currículo larga experiência nas organizações Disney e no mundo hospitalar da região circunvizinha de Orlando, devendo-se ressaltar que, em sua família, a mãe, uma irmã, a primeira e a segunda esposa são enfermeiras e chefes de equipe.

O livro se destina a administradores, diretores de hospitais e clínicas (privadas ou estatais) e também a médicos em geral, já que o foco principal da obra é o bem-estar dos pacientes.

Desenvolve-se em tópicos diversos, ilustrados com pequenos relatos de episódios demonstrativos do que agrada ou desagradava as pessoas, no caso, familiares e pacientes. Estabelece comparações entre os diversos tipos de atendimento visando a bem satisfazer as pessoas e ganhar sua confiança e fidelidade à empresa.

Disso resulta um conjunto de pequenas regras e princípios de relacionamento pessoal que, de tão óbvios, deixaram de ser praticados pelas megaempresas de saúde, muito voltadas para a massificação e o lucro indiscriminado.

Enfatiza a personalização dos contatos, o interesse e o respeito pelas peculiaridades de cada cliente e demonstra, com números, comparando diversas instituições e seus resultados, que essa prática, embora possa parecer exaustiva e antiquada, garante fidelidade e aumento da clientela, a médio e longo prazo.

Ressalta, ainda, a importância das boas informações e franqueza no trato com os pacientes, já que enfermos, sentindo-se frágeis e desprotegidos, se reasseguram por meio desses cuidados e demons-

trações de interesse, seja dos funcionários mais humildes da limpeza até dos profissionais mais graduados que os atendem.

O livro é um monumento de bom senso e de boa educação comprovados com estatísticas.

Embora tenha como foco principal a administração hospitalar, no subtexto se encontra a clássica relação médico-paciente, objeto de disciplinas e cursos em faculdades de medicina, mas quase sempre desconsiderada na prática do dia a dia, tornada inviável, muitas vezes, pela massificação.

Com uma pletera de exemplos práticos, o livro demonstra como é possível uma integração entre atendimento personalizado e satisfatório, com bons resultados financeiros para os fornecedores de serviços de saúde. Mas, não só: diretores de hospitais, médicos de consultórios privados e quaisquer ramos de oferta de serviços – de saúde ou não – poderão perceber a importância dos temas tratados nesse livro.

Embora pretendendo orientar na obtenção de bons resultados empresariais (hospitalares), o livro evoca, nas entrelinhas, os grandes temas do sofrimento humano, das pessoas frágeis e inermes pela doença e a necessidade de resgatar a cortesia, a dedicação e o carinho, indispensáveis nas horas de aflição. É leitura fundamental para médicos, administradores de clínicas e de hospitais e – *last but not least* – para profissionais de áreas afins.



Inclusão social de pessoas com doenças mentais

Julian Leff, Richard Warner

Coimbra: Almedina, 2008

SÉRGIO PAULO RIGONATTI

Doutor em Psiquiatria pelo Instituto de Psiquiatria do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (IPq-HC-FMUSP). Diretor do Serviço de Tratamentos Biológicos e psiquiatra responsável pelo Núcleo Forense (Nufor) do IPq-HCFMUSP

Endereço para correspondência: Sérgio Paulo Rigonatti. Instituto de Psiquiatria. Rua Ovídeo Pires de Campos, 785 – 1º andar – 05403-010 – São Paulo – SP. E-mail: sergio.rigonatti@hcnet.usp.br

Recebido: 27/4/2009 – Aceito: 30/4/2009

Rigonatti SP/ Rev Psiq Clín. 2010;37(4):185

O livro “Inclusão Social de Pessoas com Doenças Mentais” foi por nós analisado em sua edição portuguesa (Edições Almedina), com tradução de Ana Paula Lopes. Os autores, Julian Leff e Richard Warner, estudam a reformulação da assistência em saúde mental na Inglaterra e nos Estados Unidos e mostram como o processo de desinstitucionalização deve ser realizado. Demonstram que, além dos recursos financeiros necessários para que as residências terapêuticas, ambulatórios adequados e outras medidas sociais sejam adotados, é necessário combater o estigma, inclusive a autoestigmatização por parte dos pacientes. Salientam a importância da rede de apoio aos pacientes que foram desinstitucionalizados, isso porque tais medidas não só impediriam as recaídas psicóticas como também possíveis atos de infração ou crime.

A importância do trabalho útil é destacada, pois a profissão exercida com dignidade é fator preponderante no desenvolvimento da autoestima e influi positivamente na evolução em direção à cura dos pacientes.

Os autores descrevem, além das experiências inglesas e americanas, as ocorridas na Itália, na Irlanda, no Japão, entre outras. Porém, ao descrever com vibrante entusiasmo os aspectos positivos de tais políticas de Saúde Mental, não analisam as falhas e problemas dessas políticas nos países que as colocaram em prática.