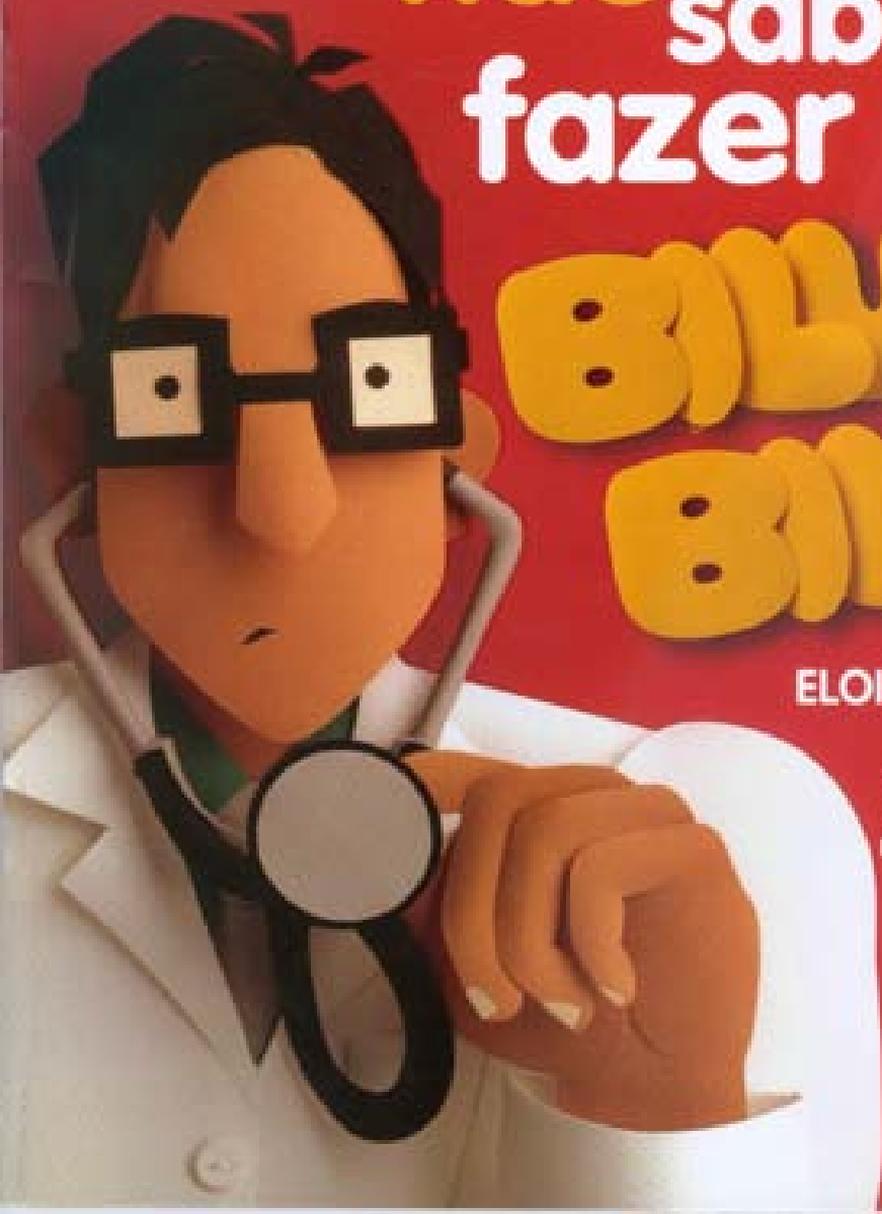


O Médico que não sabia fazer



BILL
BILL

ELOI ZANETTI

Uma história do
relacionamento
médico-paciente.

CFM

Conselho Federal de Medicina

O MÉDICO QUE NÃO SABIA FAZER BILU-BILU

Uma história do relacionamento médico-paciente

Eloi Zanetti

Brasília, 2006



Era uma vez,
um jovem médico
cujos **pacientes**
estavam ficando
cada vez mais
impacientes... com ele.

D
E
P
O
F
C
E
O
T
E
P
L
P
Q
P
O
D
A
M
S
E
D
L
M
E
O
Q
A
V
P



E E por mais que se esforçasse, não entendia porque os **pacientes** não gostavam dele.

Reclamavam, e muitos até não voltavam mais a se consultar.



Usando uma linguagem moderna,
um "workaholic".

Uorcarrôlique

- que palavra mais
esquisita para identificar
quem trabalha muito.



C Como todo bom médico, precisava trabalhar duro. Dava plantão no hospital, corria para a clínica e depois para a empresa onde era médico do trabalho.

Trabalhava tanto, que não
tinha tempo de ser
simpático.





U

Um dia, o jovem médico recebeu uma reprimenda do filho de um **paciente**.

"O senhor é um insensível!
O senhor não tem pai?
Queria ver o seu pai ser
tratado assim, tão friamente.
O senhor é isto... é aquilo".

E para completar, o paciente impaciente disse em alto e bom som, para todos ouvirem:

O senhor é tudo...
menos médico.

Ora, **menos médico?!**

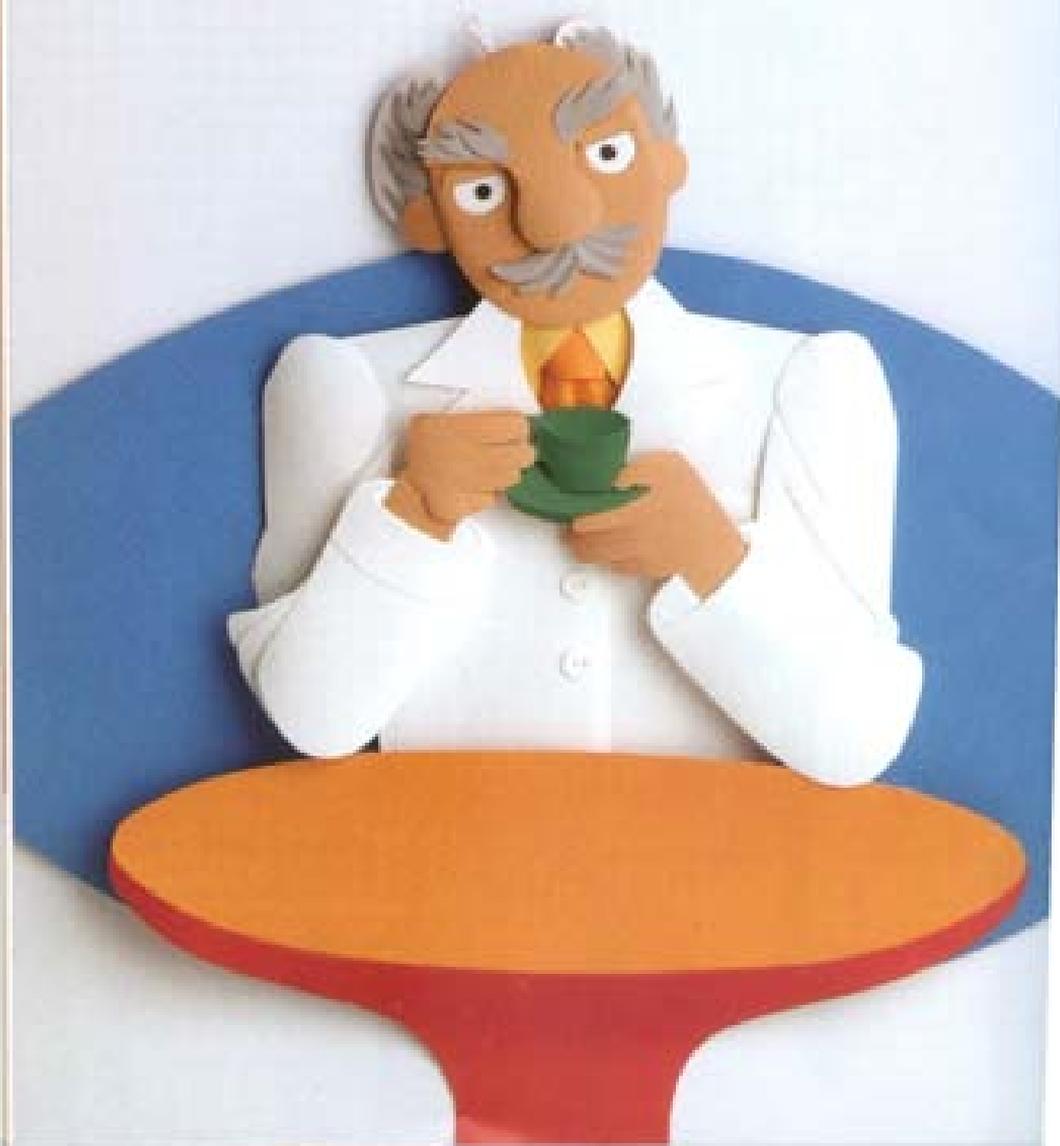
Aquelas palavras agrediram
o seu ego, já combalido
pelo cansaço e estresse.

Um velho médico, que
estava no local, pegou-o
pelo braço e disse:

Venha comigo,
vamos tomar um café
na cantina.



O experiente médico
sentou-se com ele
em uma mesa nos fundos,
e começou a falar:

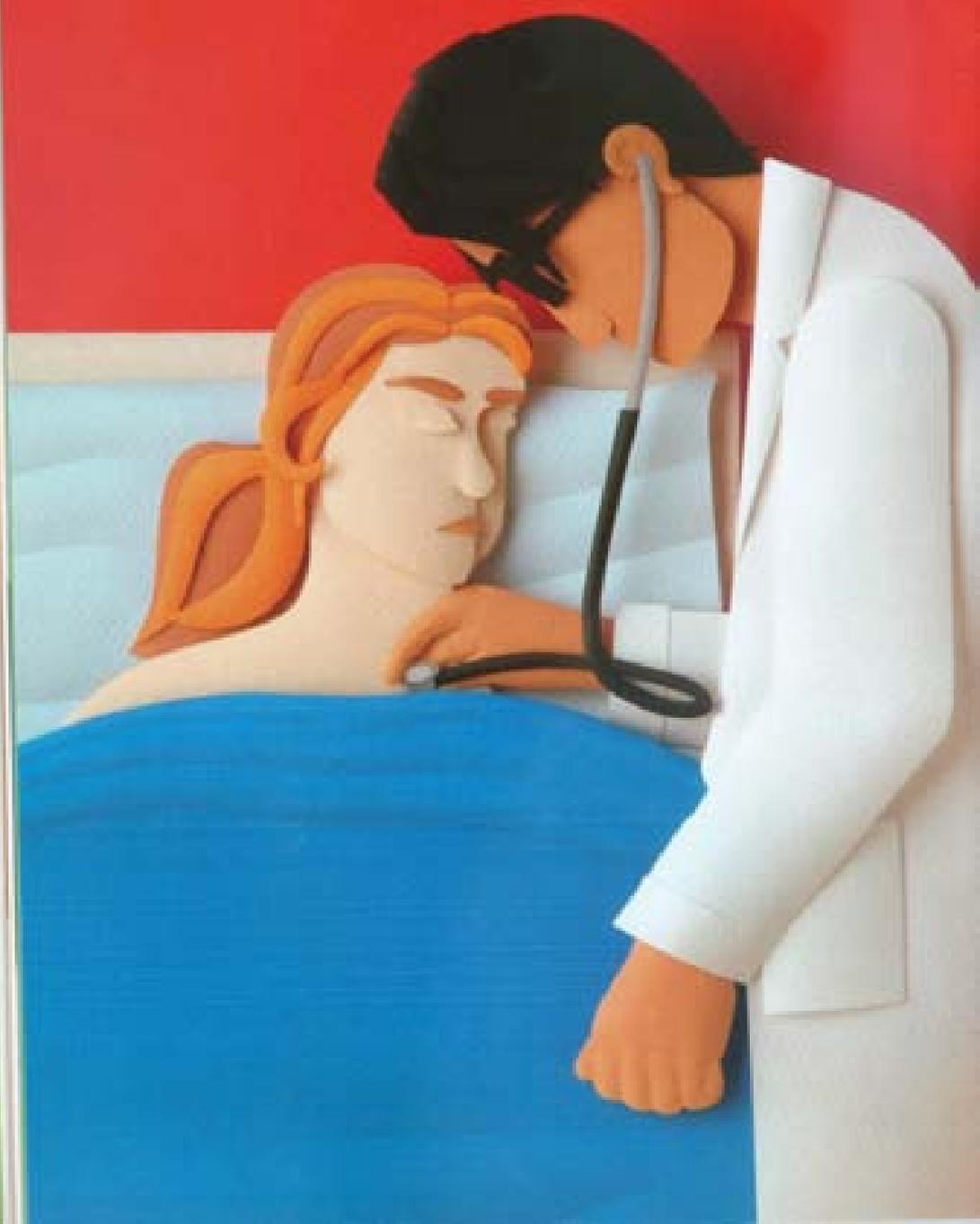


– Meu bom e querido amigo, você tem trabalhado demais, aliás como todos os médicos e funcionários que trabalham neste hospital.

– Você tem se esforçado demais, estudado demais.

– Está todos os dias procurando ser tecnicamente o melhor médico, mas se esquece de uma coisa fundamental no trato com os seus **pacientes**.





Faço meus prontuários
direitinho. E se tenho
alguma dúvida,
consulto meus colegas
e até solicito mais
exames.

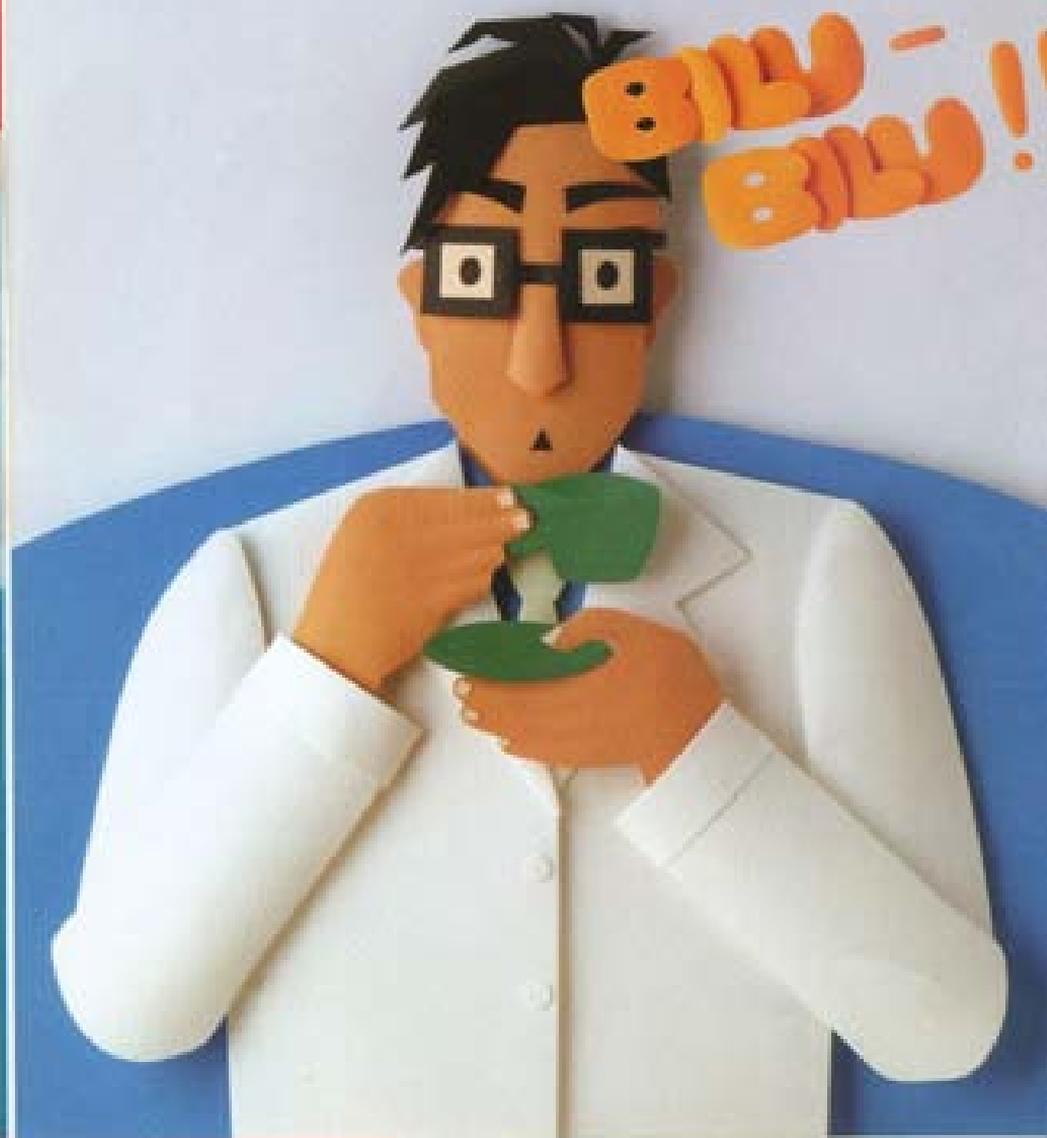
O que mais posso
fazer, assim, de tão
importante?

- Ora, meu amigo, disse o médico mais velho:





- **BILU-BILU?! Engasgou-se o jovem
médico com o café.
Fazer **BILU-BILU**? Aquilo que a gente
faz com os bebezinhos?
Mas eu nem sou pediatra!**



- Exatamente, acertou na mosca, disse o velho e sábio doutor.

Bilu-bilu!!! Todos nós precisamos.

Aprendi a necessidade de se fazer bilu-bilu com os meus pacientes há muito tempo.

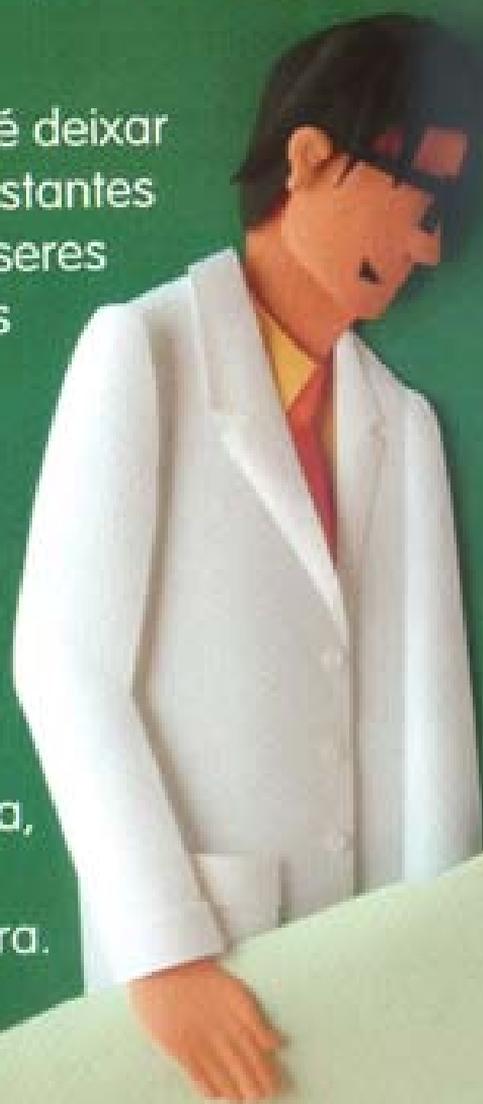
Foi uma velha senhora que me ensinou. Na época eu era um jovem acadêmico e ela, ao me ver em uma situação difícil com um paciente, me disse:

- Faça bilu-bilu nas pessoas que você trata. Elas irão gostar, pois todos precisam de consideração, principalmente de vocês, médicos.

- Bilu-bilu quer dizer dar

Para nós, médicos, é deixar de ser por alguns instantes técnicos e tratar os seres humanos como eles realmente são... seres humanos.

É conversar com eles, explicar de uma maneira que entendam o processo da doença, o tratamento, os remédios e a cura.



atenção.

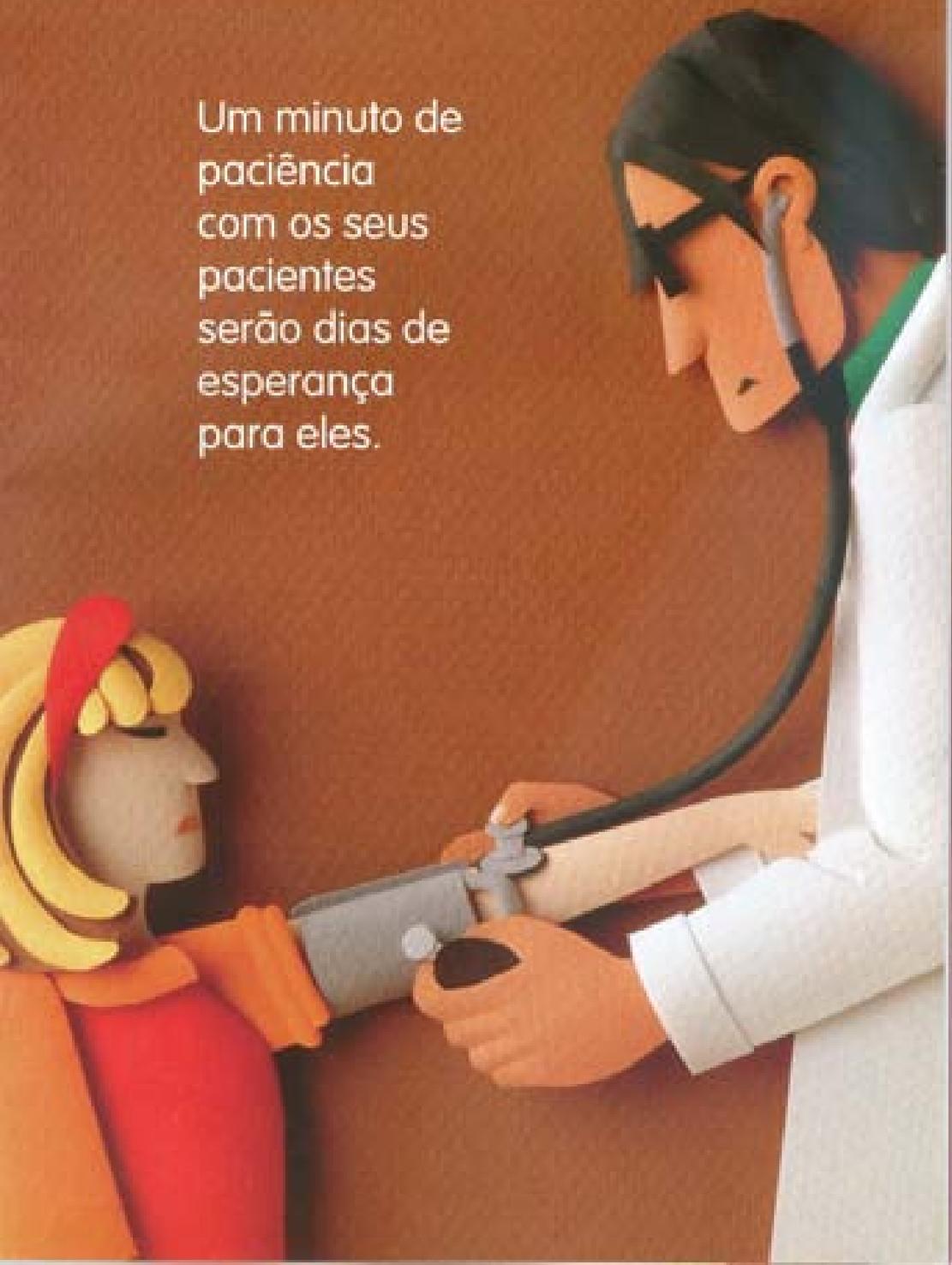


Contar aos pacientes, de forma clara e objetiva, o trabalho que você está realizando.

Se precisar, esclareça de novo e explique quantas vezes forem necessárias.

A atenção proporciona a segurança necessária para a cura.

Um minuto de
paciência
com os seus
pacientes
serão dias de
esperança
para eles.

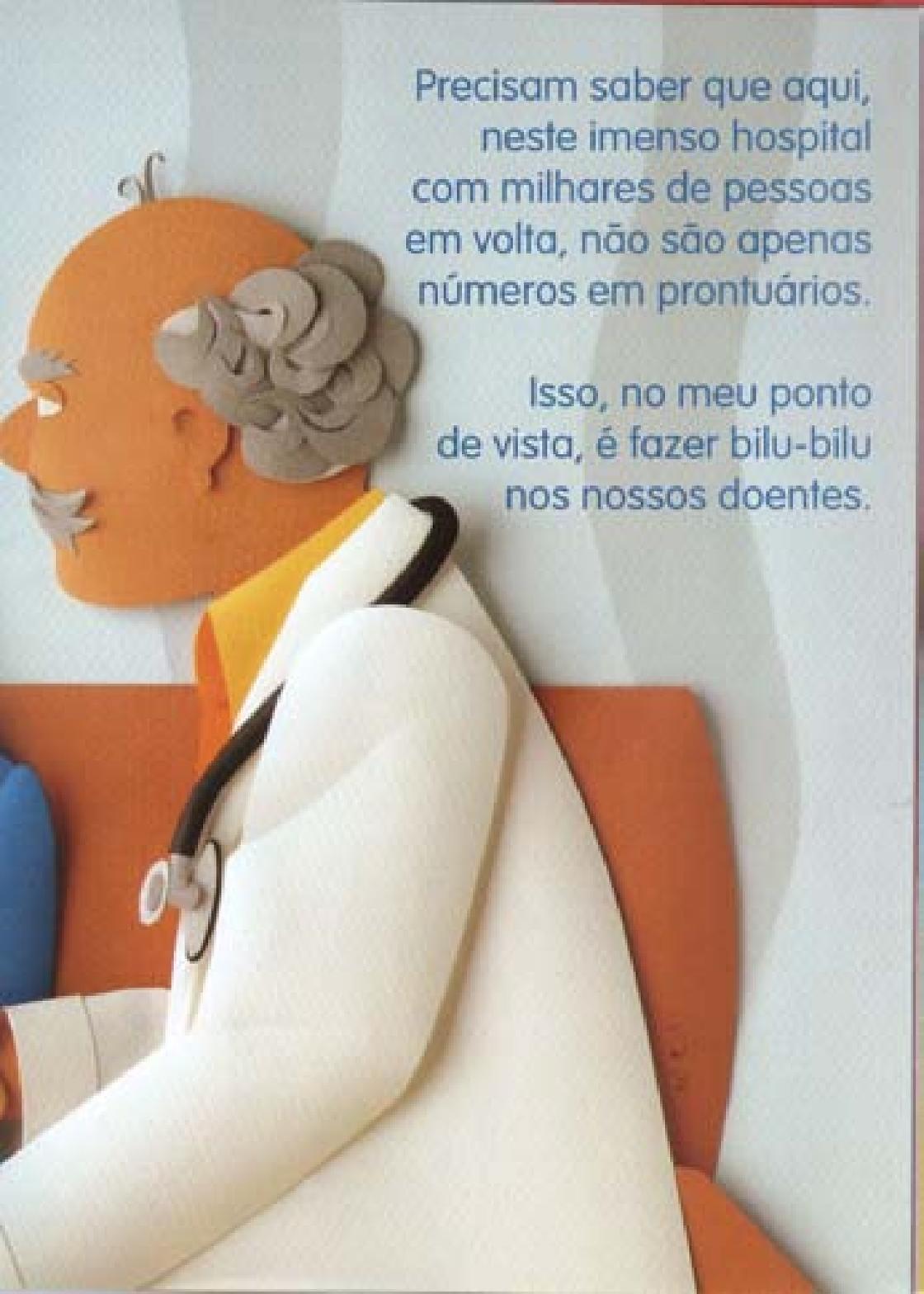


Uma pessoa bem atendida, tratada com consideração e ciente do seu problema, tem mais chances de se restabelecer.

E, ainda, vai sair te querendo bem.

É disso que nossos pacientes mais necessitam: atenção, carinho, afeto e respeito.





Precisam saber que aqui,
neste imenso hospital
com milhares de pessoas
em volta, não são apenas
números em prontuários.

Isso, no meu ponto
de vista, é fazer bilu-bilu
nos nossos doentes.



Pense nisso na sua
próxima consulta.

Faça um pouco
de bilu-bilu
e depois
me conte.

Agora com a sua
licença, tenho um
paciente para
atender.



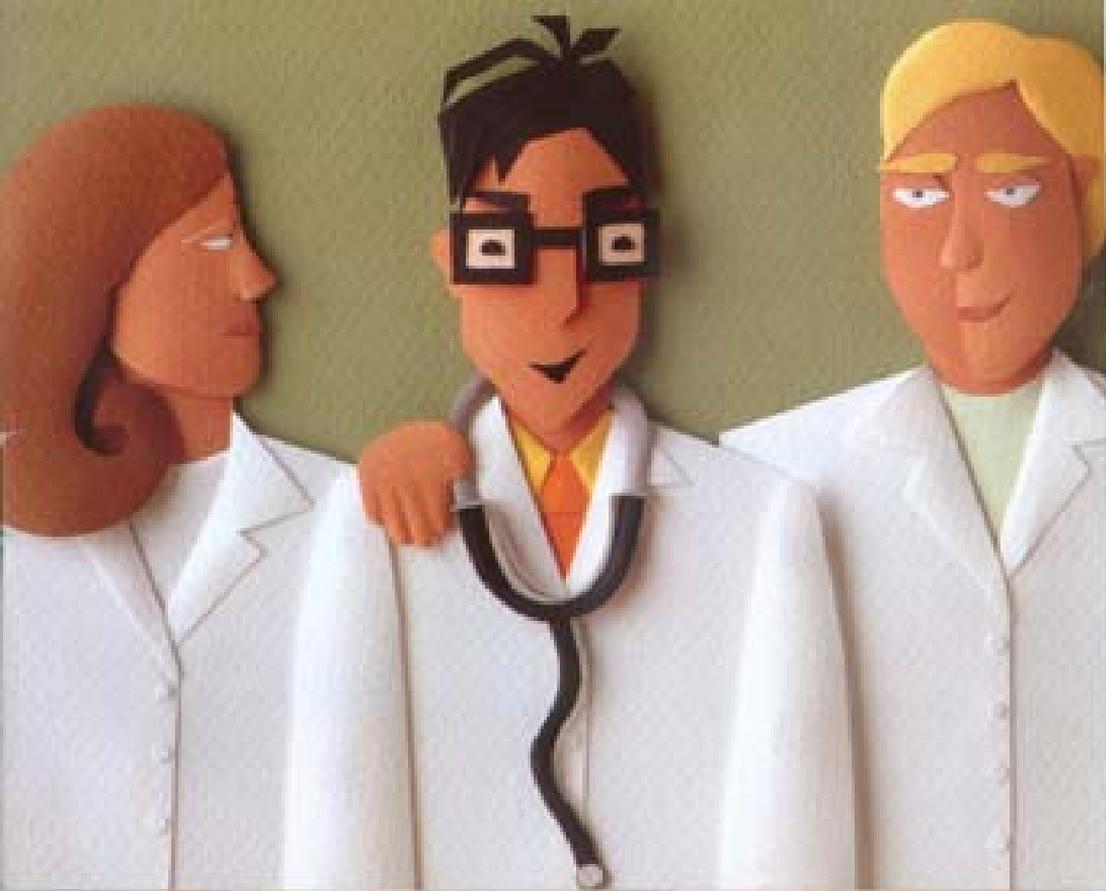
**O jovem médico
ficou meditando.
Há quanto tempo
não ouvia
um bilu-bilu?**



C Com o tempo, passou a gostar mais da sua profissão, porque havia um pagamento muito maior pelo seu trabalho: o reconhecimento, o aperto de mão e o carinho que os seus pacientes e familiares lhe dedicavam.

Um agradecimento que não
tinha preço.

Passou a ser mais
considerado pelos seus
colegas e pelo corpo técnico e
administrativo do hospital.

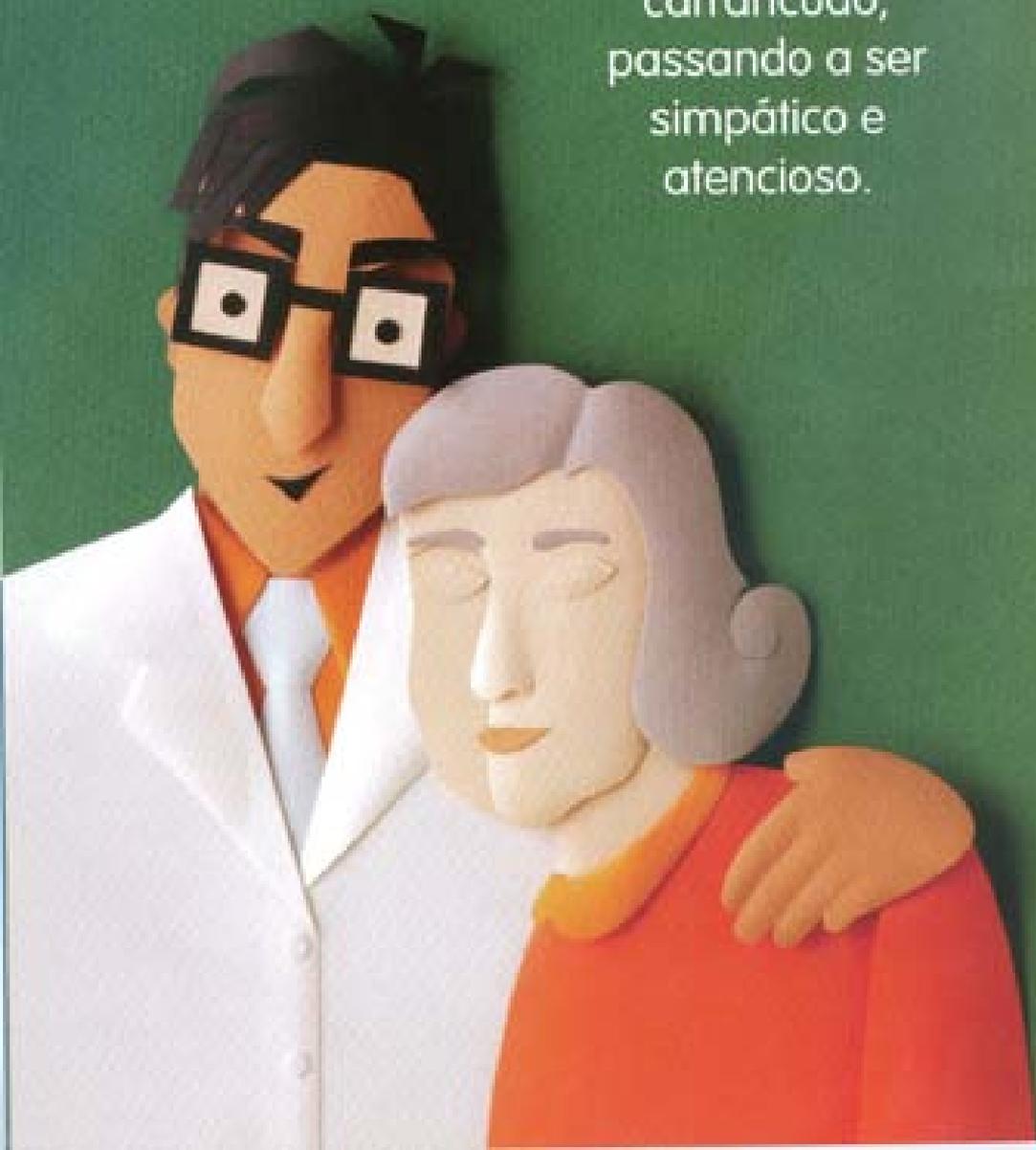


Mais tranquilo como médico, começou a aplicar a técnica do bilu-bilu em casa e fora do trabalho.

Foi incrível como o seu relacionamento com a esposa, filhos e amigos, melhorou.



Ao aprender a fazer
bilu-bilu, ele deixou
de ser aquele
médico tecnicista e
carrancudo,
passando a ser
simpático e
atencioso.



Fazer bilu-bilu é vencer a
metade do caminho do bom
relacionamento
médico-paciente.

Enaquele mesmo dia começou, aos poucos, a fazer bilu-bilu.

De início, de maneira tímida e sem graça, mas foi pegando o jeito.

Viu que tratar bem as pessoas e dar-lhes atenção não era perda de tempo, mas ganho.

Percebeu que o trabalho, antes estressante, se tornava cada dia mais interessante e menos cansativo.



Conselho Federal de Medicina

DIRETORIA

Edson de Oliveira Andrade
Presidente

Antônio Gonçalves Pinheiro
1º Vice-Presidente

Rubens dos Santos Silva
2º Vice-Presidente

Clóvis Francisco Constantino
3º Vice-Presidente

Livia Barros Garção
Secretária-Geral

Marco Antônio Becker
1º Secretário

Gerson Zafalon Martins
2º Secretário

Genário Alves Barbosa
Tesoureiro

Alceu José Peixoto Pimentel
2º Tesoureiro

Roberto Luiz d'Ávila
Corregedor

Pedro Pablo Magalhães Chacel
Vice-Corregedor

“Fazer bilu-bilu é vencer a metade do caminho do bom relacionamento médico-paciente.”

CFM

Conselho Federal de Medicina

