

## Conversa Entre Cliente e Atendente

**\*\*Conversa Fictícia Entre Cliente e Atendente\*\***

**\*\*Cliente:\*\*** Olha, estou muito insatisfeito com esse plano de saúde! Fui ao hospital credenciado ontem e fiquei horas esperando atendimento. Que tipo de serviço é esse que vocês oferecem?

**\*\*Atendente:\*\*** Bom dia, senhor. Sinto muito pela situação que o senhor enfrentou. Entendo que foi uma experiência frustrante. Posso esclarecer algumas informações e tentar auxiliá-lo da melhor forma possível?

**\*\*Cliente:\*\*** Quero solução! Vocês dizem que o hospital é credenciado, mas deixam o cliente ser tratado dessa forma. Parece que vocês não se importam!

**\*\*Atendente:\*\*** Compreendo sua insatisfação, senhor. Gostaria de esclarecer que, embora o hospital seja parte da nossa rede credenciada, ele é uma instituição independente. Os hospitais são responsáveis pelo gerenciamento do atendimento e do tempo de espera.

**\*\*Cliente:\*\*** Independente ou não, o plano é responsável! Vocês não verificam a qualidade do atendimento antes de credenciar esses lugares?

**\*\*Atendente:\*\*** Entendo sua preocupação, senhor. Realizamos auditorias regulares para garantir que os hospitais credenciados atendam aos padrões exigidos. No entanto, a dinâmica do atendimento, como filas e tempo de espera, depende de fatores locais, como a demanda no momento.

## **Conversa Entre Cliente e Atendente**

**\*\*Cliente:\*\*** Isso é desculpa! E o que eu devo fazer agora? Continuar sendo tratado como lixo?

**\*\*Atendente:\*\*** Não, senhor. O senhor tem todo o direito de receber um atendimento adequado. Uma opção seria registrar uma reclamação formal diretamente no hospital. Eles possuem canais específicos para isso e são obrigados a avaliar as demandas dos pacientes.

**\*\*Cliente:\*\*** E o que adianta reclamar? Vocês não podem intervir de forma alguma?

**\*\*Atendente:\*\*** Infelizmente, não temos jurisdição sobre o funcionamento interno dos hospitais. Porém, sua reclamação pode contribuir para melhorias futuras. Além disso, posso auxiliar o senhor a encontrar outro hospital credenciado na região, caso deseje buscar atendimento em outro lugar.

**\*\*Cliente:\*\*** Você quer que eu fique rodando a cidade atrás de atendimento? Eu pago caro nesse plano!

**\*\*Atendente:\*\*** Compreendo sua frustração, senhor. Nosso objetivo é oferecer opções para minimizar sua insatisfação. Nosso plano possui uma vasta rede de hospitais credenciados, e eu poderia verificar qual é o mais próximo com menor tempo de espera.

**\*\*Cliente:\*\*** Você tem certeza de que os outros hospitais vão atender melhor?

**\*\*Atendente:\*\*** Embora não possamos garantir o tempo de atendimento, posso consultar a lista de hospitais credenciados e até mesmo verificar a reputação de alguns deles. Alguns locais costumam ter menor movimento dependendo do horário.

## **Conversa Entre Cliente e Atendente**

**\*\*Cliente:\*\*** E se eu continuar com problemas? Vocês não me deixam escolher.

**\*\*Atendente:\*\*** Entendo que essa situação é frustrante, senhor. Caso o senhor encontre dificuldades persistentes, estou à disposição para abrir um chamado interno e acompanhar o caso para garantir que todos os recursos disponíveis sejam usados em seu benefício.

**\*\*Cliente:\*\*** Bom, eu vou tentar outro hospital, mas isso é um absurdo. Vocês deveriam resolver esses problemas diretamente.

**\*\*Atendente:\*\*** Agradeço por compartilhar seu feedback, senhor. Isso é muito importante para que possamos trabalhar em melhorias. Vou enviar as informações sobre outros hospitais credenciados para seu e-mail. Caso precise de algo mais, estarei à disposição.

**\*\*Cliente:\*\*** Certo, faça isso. Vou ver se dessa vez consigo ser atendido direito.

**\*\*Atendente:\*\*** Farei isso imediatamente, senhor. Agradeço por nos contatar e espero que sua próxima experiência seja melhor. Estou à disposição para qualquer outra dúvida ou necessidade.