

GUIA LIVI

Antes de encerrar o atendimento

Um roteiro curto para clínicas, farmácias, laboratórios e outros serviços encerrarem cada atendimento com clareza.

Atendimento à pessoa idosa: o próximo passo ficou claro?

- ☐ O próximo passo foi explicado
- ☐ Data ou prazo ficaram claros
- ☐ O canal de retorno foi informado
- ☐ A pessoa confirmou o que entendeu
- ☐ A autorização para envolver a família foi respeitada

COMO USAR

Revise os cinco pontos no fim do contato. A pessoa deve sair sabendo o que fará depois e onde retomar a conversa.

PRÓXIMO PASSO

Teste o roteiro com a equipe e ajuste as palavras que ainda gerarem dúvida.