

Curso de Educação Continuada em Gestão de Consultório

Administração do Tempo

O Tempo Não Para

Quem atua na área de saúde sabe como os dias são longos, às vezes as noites também. São plantões, urgências, encaixes de consulta, cirurgias, além de filhos, academia, contas pessoais, administração da clínica...

Segundo avaliação do jornal Folha de São Paulo, os profissionais de saúde assumem em média de duas a três atividades diferentes por dia e para cumprir todas elas o fator tempo tem que ser controlado.

A dúvida é: você consegue acompanhá-lo?

Avalie a forma como você usa o tempo, ou, como ele "usa" você:

Suas tarefas ficam sempre acumuladas?

Você planeja antecipadamente sua agenda da semana e do dia seguinte?

Monitora constantemente sua programação diária, fazendo adaptações por prioridade?

Suas reuniões têm horários e temas definidos previamente?

Sua equipe ajuda na administração do tempo?

Você ouve comentários do seu paciente com relação a atrasos?

Você se considera uma pessoa pontual?

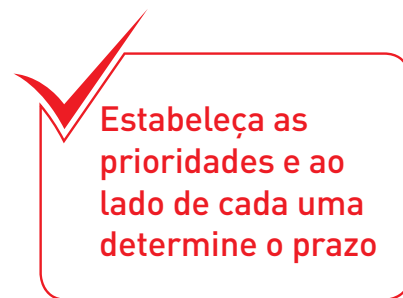
Atualmente, a pontualidade é enxergada pelo paciente como uma grande virtude do profissional. Muito se diz que na área de saúde isto é muito difícil, em função da rotina de trabalho e suas surpresas, no entanto, há cada vez mais exemplos de equipes e pessoas bem sucedidas, com a agenda cheia e que são pontuais.

Na prática seguem abaixo algumas dicas para alcançar a pontualidade na clínica:

- Estabeleça limite de encaixes de horários por período;
- Avalie com antecedência a duração de cada consulta e não agende outro paciente em intervalos menores de 20 minutos;
- Comece o primeiro atendimento com uma margem de segurança para visita a pacientes em hospitais, tarefas pessoais, trânsito, etc;
- Tenha sempre em mente os próximos atendimentos e atue de forma objetiva, direta, porém sem comprometer o relacionamento com o cliente.

Outro detalhe importante é a informação ao paciente. Sempre o comunique de contratempos clínicos com uma boa margem de segurança (meio período antes do horário marcado, se possível). Uma remarcação justificada pode evitar o descontentamento do paciente.

Assim, o diálogo constante com toda a equipe (dentistas, secretárias e auxiliares de consultório) por meio de reuniões periódicas e também pequenos balanços diários, ajuda bastante na adaptação de técnicas e modos de ação.



Planejar para Poupar

Poupar dinheiro? Certamente.

Se “tempo é dinheiro”, então quanto mais a clínica puder realizar, com qualidade, dentro do horário comercial, maior o ganho.

Nunca se deve perder de vista a importância do planejamento no sucesso das tarefas. Na ânsia de colocar o paciente na sala para “ganhar tempo” não é feita a preparação prévia da sala, por exemplo: o cliente entra, deita, e espera acompanhando toda a “bagunça” da arrumação antes do procedimento, ou então fica ouvindo as solicitações do profissional: “cadê o trabalho do laboratório? E o abridor de boca?” E o foco no cliente e no tempo... é perdido.

Lembre-se de quando o paciente entra no consultório, todas as necessidades para que ocorra o procedimento já devem ter sido providenciadas.

Veja algumas orientações neste sentido:

- Os procedimentos cirúrgicos devem ser sempre aliados à quantidade de instrumental disponível, à disponibilidade da sala, ao conforto do paciente e isto deve ser levado em conta antes, no momento da marcação do horário, e não na hora da consulta.
- É prudente condensar os casos mais complexos no período mais tranquilo, sempre que possível.
- Se não souber o tempo médio do procedimento, é válido consultar previamente um colega, e sempre separar 15 minutos a mais de segurança.

Existe certa controvérsia quanto ao limite diário de agendamento, mas toda empresa que trabalha diretamente com o público tem o seu “limite operacional”. Portanto, não se deve desenvolver uma sensação de desagrado ao cliente se a marcação for futura e não imediata. Isto é normal, basta preparar a equipe para mostrar para o cliente que o objetivo é sempre estruturar a grade para que ele tenha a máxima atenção e o melhor resultado.

A agilidade exigida das clínicas (em função da competitividade do mercado e de suas freqüentes mudanças) é refletida nos profissionais que nela trabalham. Atualmente, mais do que nunca, “não há tempo a perder”.

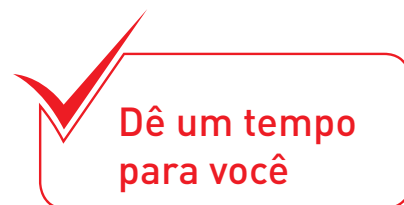
Além disso, uma das maiores buscas na área de saúde é aumentar o número de atendimentos, mantendo a qualidade sempre alta. E isto se consegue através de métodos de trabalho (organização e planejamento) e da atenção constante ao paciente. Se estes processos não estiverem bem estabelecidos e treinados, surgem constantemente os atrasos, cancelamentos e as reclamações vão se somando...

O Tempo é seu Aliado

É comum identificar equipes de atendimento extremamente tensas ou desorganizadas, apesar da falsa sensação de produtividade.

Quando se avalia com calma, fica claro que é fundamental para as equipes um momento de descontração, onde se pode criar novamente uma atmosfera positiva e produtiva. Encontros mensais podem ajudar muito neste processo e sem muita complexidade, como o “dia do lanche” ou o encontro toda última quinta-feira do mês, por exemplo.

Estas ações altamente simples podem fazer a equipe “ganhar tempo”; muitas consideram um desperdício, mas segundo o que foi analisado, na verdade é um investimento.



Conclusão

Finalmente, crie, mantenha e use o seu tempo livre com os seus prazeres. Em especial na área de saúde, o cliente tem alta exigência emocional e prefere uma equipe de atendimento alegre e equilibrada, e isto só ocorre se a partes profissional e pessoal estiverem bem.

Bom trabalho.

Autores:

LETÍCIA BEZINELLI

Graduada em Odontologia – USP/SP
Especialista em Administração – FIA/USP
MBA Gestão Empresarial – FIA/USP
Consultora em marketing e relações empresariais – Fundecto
Profª. do Curso Gestão Eficaz de Consultório – Fundecto/USP

MARCELO RAMOS

Graduado em Odontologia – USP/SP
Pós-graduado em Marketing e Comunicação – ESPM/SP
Experiência clínica e de gestão em consultórios e no setor público
Atuação em consultoria e gerência em empresas do setor odontológico
Prof. do Curso Gestão Eficaz de Consultório – Fundecto/USP

Curso de
Educação Continuada
em Gestão de Consultório



Colgate®

A MARCA Nº 1 EM RECOMENDAÇÃO DOS DENTISTAS