

Transição profissional... de um consultório para uma clínica

Celso ORTH

Num determinado momento da vida profissional, começamos a nos dar conta de que o crescimento é possível e, talvez, inevitável. Um sonho, um desejo ou a necessidade nos fazem pensar seriamente sobre a possibilidade de trazermos, para junto de nós, profissionais de outras especialidades e, assim, constituirmos uma clínica interdisciplinar.

Primeiro vem um, depois outro e começamos a acreditar que é possível fazer mais. Consequentemente, o lugar começa a ficar pequeno e o nosso sonho, maior. Já começamos a pensar num outro lugar ou num aumento do nosso espaço. Essa agitação causada pelas mudanças que começam a ser processadas é digerida com euforia, afinal estamos crescendo.

Vamos, então, selecionar os profissionais que irão trabalhar conosco. Incertezas e dúvidas começam a

pairar sobre nossas cabeças. Será que vamos contratar alguém muito experiente, mais ou menos ou, então, alguém recém-formado. Talvez os dois primeiros sejam mais difíceis de compor com a filosofia da clínica, com

a cultura que temos implantada na forma de operacionalizar e atender o cliente. Já o terceiro será mais fácil para se adequar, mas mais difícil na forma de se relacionar com nossos pacientes.

O percurso da caminhada para chegarmos até aqui nos atesta o presente. Para o jovem, que não possui esse atestado de experiência, é mais difícil conseguir a confiança do

cliente. Temos que, com a nossa presença em uma parte do atendimento, participar ativamente da sua apresentação e do encaminhamento do paciente para esse novo profissional.

Enfim, é uma decisão que precisa de bom senso e



de objetivos claros daquilo que queremos para nós agora e para o futuro da clínica.

Entramos, agora, em outra fase. Já temos os profissionais e estamos atendendo em várias especialidades. Temos uma equipe, pelo menos acreditamos que sim, uma estrutura organizacional e instalações apropriadas.

A logística começa a ter protocolo. A recepção, o agendamento, a biossegurança e a política financeira também precisam de protocolos. A clínica vira um protocolo só! Tudo tem que ser padronizado, organizado, até os sorrisos para receber os pacientes são protocolados.

Aqui aparece um primeiro erro. São tantas pessoas e funções com organogramas engessados, que acabamos desumanizando a clínica e, por efeito, o atendimento. Tudo em nome de um padrão. Evidenciar esse erro para a equipe é tarefa difícil, principalmente pela negação do mesmo, o que normalmente ocorre em sistemas organizados dessa forma.

Outra situação que assalta a nossa mente é que, ao contrário do que prevíamos, os clientes já existentes querem ser atendidos por nós e têm dificuldade em aceitar que os passemos para outros profissionais. Como fazer para não desagradá-los? Como fazer essa transição sem traumas? Com certeza isso é comum, mas difícil para todos.

E agora o nosso sonho passa a ser um pesadelo. Começa o nosso doutorado em gestão de problemas.

Todo dia um incêndio para apagar, ou melhor, muitas vezes, vários. O nosso empreendimento, que vivava distribuir os clientes, facilitando o agendamento, diminuindo a carga de nosso trabalho, parece o contrário. Aumentou o nosso volume de trabalho.

Constatação clara. Afritiva, mas clara.

A busca por conhecimento na área administrativa se torna imprescindível. Vamos ter que aprender com os erros. Mas, enquanto há tempo, precisamos aprimorar a condução dessa engrenagem que está em nossas mãos. Com determinação e aplicação, buscaremos as ferramentas fundamentais que permitirão uma convivência mais pacífica e mais agradável. Assim sendo, as nossas aspirações de tornar realidade o projeto de uma clínica com várias especialidades irão se confirmar.

Ah, ia esquecendo... tudo isso vale a pena. As coisas boas de se trabalhar em equipe superam, em muito, os problemas.

Até a próxima.

Enviado em: 10/06/2011
Revisado e aceito: 04/07/2011



Celso Orth

- Graduado em Odontologia pela UFRGS.
- MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).
- Fundador da Clínica Orth.
- Clínico em tempo integral.
- E-mail: celsorth@uol.com.br

Copyright of Revista Dental Press de Estética is the property of Dental Press International and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.