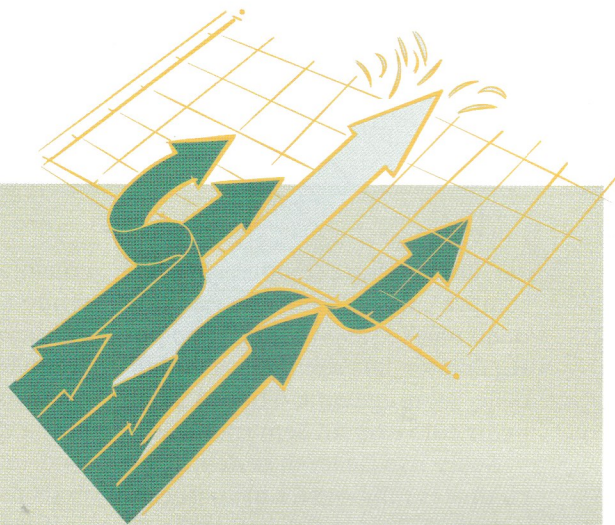




Jeanete Herzberg

Administradora de empresas graduada e pós-graduada pela EAESP/FGV. Autora do livro "Sociedade e Sucessão em Clínicas Médicas"



Estabeleça objetivos

Nessa semana, enquanto escrevo essa coluna, está acontecendo a COP26, em Glasgow - é a maior e mais importante conferência sobre o clima do planeta.

Desde 1994, as Nações Unidas reúnem anualmente quase todos os países do planeta para as cúpulas globais do clima, ou as "COPs", que significa "Conferência das Partes". Este deveria ser o 27º encontro anual, mas devido à pandemia de COVID-19, houve um atraso de um ano, já que o encontro de 2020 foi adiado - por isso, a designação COP26.

Jornais, televisão, rádio, mídias sociais - e todos os meios de comunicação - fornecem dados, estatísticas, contas, previsões e estimativas. Cada um dos difusores das informações as coloca de diferentes maneiras e no final existe uma confusão de números e é muito fácil acabar não entendendo o que realmente está acontecendo e pior, o que deverá ser feito, quando, a que custo e por quem.

Terminada a reunião, cada país participante e interessado no assunto certamente irá continuar a monitorar seus controles e se espera que o esforço conjunto traga benefícios reais para a humanidade e o meio-ambiente como um todo.

Mas que lições podemos tirar disso tudo, para as clínicas e os consultórios de oftalmologia?

Administrar qualquer negócio, de qualquer área ou tipo, requer controle e acompanhamento do desempenho de suas diversas áreas. Somente assim é possível aumentar as chances de sucesso.

Desde saber o faturamento, inadimplência, glosas retidas, número de funcionários e de médicos trabalhando, número de pacientes novos e até detalhes como quantas ligações telefônicas são recebidas por mês na clínica ou no consultório, quantas são de pacientes novos, quantas se convertem em consultas e assim por diante: conhecer esses números é guia fundamental para propor ações de correção de rumo e melhoria nos resultados.

Existem muitos indicadores de desempenho, tanto gerais quanto específicos para cada setor de atividades. O importante, nesse assunto, é determinar quais deles são interessantes e efetivos para o seu negócio e que possam atender seus objetivos.

Como cada clínica e cada consultório tem suas características individuais, cada um poderá criar seus próprios indicadores para o controle de itens que considerar importantes.

Conhecer os indicadores permite planejar e desenvolver estratégias de maneira a melhorar a performance de sua clínica ou consultório trazendo resultados positivos para todos: sócios, colaboradores, pacientes, fornecedores e todos os elos relacionados a esse tipo de serviço.

O principal ponto que gostaria de trazer hoje, nesse artigo, é que os sócios de clínicas e consultórios devem necessariamente estabelecer objetivos e eles mesmos, ou seus gestores, devem definir quais indicadores de desempenho serão relevantes para o acompanhamento da realidade.

Antes e durante a COP26 pudemos testemunhar pela imprensa todas as manifestações populares, vindos de todas as áreas possíveis, e com todos os tipos de protestos.

Será que na sua clínica ou no seu consultório você também terá movimentações desse tipo vindo de seus públicos internos (funcionários, médicos, profissionais da saúde e outros) ou de seus públicos externos (pacientes, fornecedores, planos de saúde e outros) por falta de controle, conhecimento e direcionamento de seu negócio? Não seria mais prudente ter um olhar profissional e sério para a administração? ✖