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

Pandemia e o mundo novo

Escrevo essa coluna em meio à pandemia do COVID-19. Atividades industriais, comerciais e de serviços absolutamente reduzidas, isolamento social, medo e muitas discussões sobre como será o mundo, como serão os negócios daqui para frente.

Assim como muitos, tenho assistido lives, webinários e palestras online e tenho observado o constante comentário de que o "normal" de depois será diferente do "normal" de antes.

Numa dessas oportunidades, por exemplo, ouvi uma médica oftalmologista, de Los Angeles, comentando sua surpresa em relação ao índice de conversão de pacientes para realização de cirurgias, depois que passou a atender seus pacientes de maneira virtual. Enquanto o índice era de 70% no "normal" anterior, agora que conversa pelos meios virtuais com os pacientes, esse índice foi a 100%!

Ela percebeu que a diferença era a importância, para o paciente, de ter sua atenção total durante aquela conversa para entendimento das vantagens e desvantagens, dos riscos e benefícios da cirurgia. No modo "normal" anterior, o paciente obtinha todas as informações com a equipe da clínica e não diretamente com ela. E mudar esse sistema fez com que ela percebesse o quanto esse contato direto e a atenção plena eram importantes para o paciente tomar a decisão.

No mesmo evento, um outro oftalmologista comentou que na sua clínica não teriam mais salas de espera como no "normal" de antes. Pensando no tempo em que o paciente fica esperando as coisas acontecerem, durante uma visita anual, por exemplo, ele percebeu que poderia abreviar essa jornada, implantando medidas mais eficientes na parte burocrática e nos processos relativos ao "caminho" do paciente para realização dos exames e a consulta em si. Implantou um sistema de preenchimento de cadastro via online, de maneira que o paciente não teria mais que esperar para fazer o check-in na recepção e repensou as funções de cada funcionário no contato com os pacientes.

A forma de atendimento dos pacientes, assim como a profissionalização da administração de clínicas e consultórios tem sido comentada há tempos. Lembro de ter escrito em outros artigos, a preocupação em reter o paciente, melhorar a jornada deles durante as consultas, usar ferramentas de controle financeiro como fluxo de caixa e de indicadores de desempenho, por exemplo.

O depoimento desses oftalmologistas quanto ao "novo normal" indica que a pandemia está obrigando a todos a entrarem numa nova fase.

As oportunidades e os desafios estão aí: não é mais possível navegar pelo mundo dos negócios de clínicas oftalmológicas sem boas ferramentas de controle que permitam a tomada de decisões baseadas em dados conhecidos e válidos.

Agora é a hora! Mudança é o tema do momento – não esperem uma outra pandemia que os force a descobrir novas formas de trabalho!

Quando saírem do isolamento, abracem o mundo da administração de suas clínicas e consultórios e estabeleçam o seu "novo normal" com eficiência, gestão e bons resultados! Sucesso a todos! ✖