

## ESTAMOS PREPARADOS PARA 2017? ESTAMOS PREPARADOS PARA MUDAR?

O ano de 2016 foi de transição, com sinais de retoma e alguma instabilidade mas com a afirmação da adaptação à mudança como fator relevante de seleção natural das organizações. A MedSUPPORT procurou fomentar, nas clínicas com que colabora, a liderança como fator essencial ao crescimento e à evolução das organizações. A seleção natural está a forçar as organizações a mudarem as suas características e a sua forma de fazer – a evoluir

**E**sta evolução será tanto mais capaz quanto consciente e organizada. No último artigo abordámos a “Gestão Estratégica” e este é o momento para pôr em prática esse conhecimento e preparar um plano para 2017.

Como? Por onde começamos? Será que não é uma perda de tempo? Mas afinal tenho as consultas atrasadas!? Agora não posso pensar nisso!

### PARE!

Se é o gestor da sua clínica, e todas precisam de pelo menos um – se não está a ver quem é o gestor da sua clínica é porque é o próprio – deverá começar por reservar algum tempo assumidamente para gerir sem se sentir culpado. Gerir não é fazer muitas coisas para se sentir ocupado e a contribuir, é fazer o certo mesmo que não o faça sentir bem.

Comece por refletir sobre o que mudou na sua clínica este ano e se, em relação ao ano de 2015, essas alterações valorizaram a sua organização, sobretudo nos aspetos que sentir como maiores fragilidades. Depois procure os objetivos que gostava de atingir durante 2017 e perceba que passos terão que ser dados para os atingir; distribua o melhor possível esses passos pelos meses - prepare-se para agir. Finalmente, pense nos recursos que terá de disponibilizar para concretizar o plano (tempo, pessoas, financiamento, outras ferramentas). Comece por coisas que considere mais simples e não aceite mais desculpas: quando chegar a hora a preocupação deve ser a de agir.

### **A MedSUPPORT acompanhou em 2016 alterações de contexto importantes que foram aumentando a pressão sobre as organizações, a saber:**

A concorrência continua a crescer, fazendo com que os utentes aumentem a exigência, declaradamente ou não, sobre o serviço que lhes é prestado – aumento da exigência sobre aspetos como a pontualidade, a simpatia no atendimento e a facilidade das marcações. Importa saber o que os nossos utentes pensam verdadeiramente e importa responder aos requisitos desses utentes com eficácia, mas devendo concentrar a nossa atenção no segmento que for mais importante para a nossa clínica.

O contexto social está em constante metamorfose. Logo, o gestor além de conhecer bem o segmento que for mais importante para a organização precisa de acompanhar as transformações culturais que perpassam a sociedade. Afinal, essas mudanças afetam em cheio o comportamento



dos seus utentes. A geração Y ou “Millennials” são os novos utentes que, por terem nascido na era da Internet, fazem um maior uso dos canais ‘online’ quando decidem um gasto. O “Millennial” recorre às lojas virtuais para procurar informações, comparar produtos e serviços aos melhores preços. Ao contrário do que muitos gestores pensam, esta geração é fiel às marcas. Uma boa experiência de compra é fundamental para que o consumidor seja tão, ou mais, fiel que os outros clientes. Segundo um estudo da revista Forbes, 60% destes jovens afirmam ser leais às marcas.

As alterações na regulação da atividade são outro fator de pressão que requer da organização em geral e do gestor em particular atenção e uma estratégia bem definida. Importa à organização saber como lidar com o cumprimento dos requisitos da atividade, qual o posicionamento da nossa clínica e como abordar a gestão do licenciamento para funcionamento que, além de conhecimento e atualização permanentes, requer tempo para um conjunto de tarefas. Ignorar não produzirá grandes resultados – inclua no plano uma solução para esta questão seja o reforço das capacidades internas, o outsourcing desta necessidade.

A MedSUPPORT também reconhece a tecnologia como um fator importante a ter em atenção e que tem representado

uma parte considerável do investimento total das organizações em inovação. Contudo, os gestores devem suportar as suas decisões em expectativas reais de retorno e reconhecer que uma solução pode ser muito interessante em determinado contexto mas quando transposta para a nossa realidade pode não ter (e normalmente não terá) os mesmos resultados. Pelo que o retorno em euros, tempo ganho ou melhoria da logística da nossa organização deve ser estimada para que depois possamos avaliar a decisão tomada a tomar cada vez melhores decisões.

Todos estes pontos devem estar assentes numa base de alta capacidade técnica e de uma cada vez maior atenção à economia da organização, pois os contextos que aqui abordamos vão continuar a mudar e a acelerar em 2017.

A MedSUPPORT deseja a todos Festas Felizes e um Próspero 2017. ■



Tel.: 229 445 650  
www.medsupport.pt  
www.facebook.com/medsupport