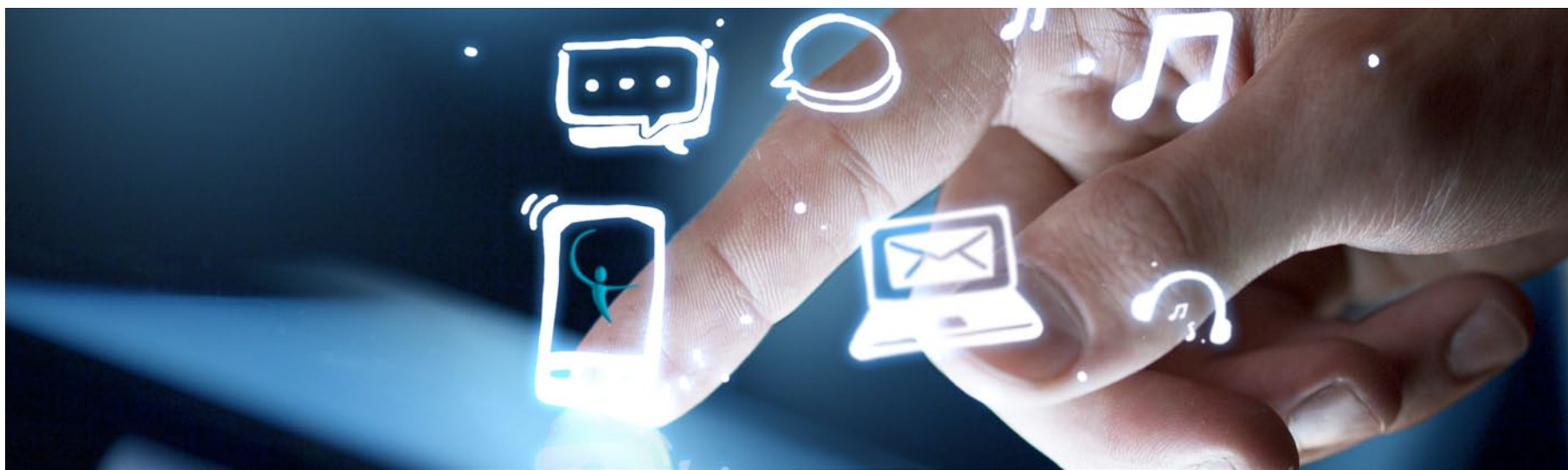


## PROJETO PRÓPRIO – A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO

O cumprimento dos requisitos legais ao nível da formação é uma das áreas em que a MedSUPPORT apoia os seus clientes, especialmente na procura de temáticas que causem, de facto, impacto e mais-valias na rotina das clínicas de medicina dentária. No último ano este desígnio assumiu particular relevo com o desenvolvimento de algumas ações de maior dimensão, nomeadamente na área da Medicação de Emergência e do Suporte Básico de Vida.



**D**ada a devida importância ao feedback dos clientes e na prossecução da valorização da formação, enquanto fator contributivo para a excelência profissional e consequente sucesso institucional, em 2015 a MedSUPPORT passa a disponibilizar um novo instrumento formativo que terá particular relevo para os mais jovens que ambicionam a criação de um projeto próprio e para os que já tornaram esta ambição uma realidade.

A metodologia criada para a Residência Clínica MedSUPPORT aborda de forma integrada a área clínica, a área de comunicação e a de organização, permitindo aos formandos desenvolver competências no planeamento, na abordagem ao utente e na gestão de tratamentos. Os formandos ganham ainda competências na gestão de utentes, ética profissional e utilização de pessoal auxiliar.

Este trabalho desenvolvido em parceria pela MedSUPPORT com o Dr. Jorge André Cardoso resultou num programa de cem horas, distribuídas de forma flexível e que objetiva, numa primeira fase demonstrar as mais-valias da abordagem integrada e interdisciplinar e na fase final dedicar-se ao aprofundamento das áreas de maior interesse do formando.

O responsável técnico da formação, Jorge André Cardoso, licenciou-se em Medicina Dentária na Universidade do Porto em 2002 e completou um Mestrado no King's College na Universidade de Londres em 2010. É autor de vários artigos na área da estética dentária em revistas internacionais peer-reviewed e dedica parte do seu tempo à publicação científica e formação.

Gere uma clínica privada em Espinho onde, com ajuda de vários colegas acolherá os formandos da Residência Clínica MedSUPPORT.

Aproveitando o lançamento do novo serviço Residência Clínica MedSUPPORT convidamos o Dr. Jorge André Cardoso a identificar 10 coisas que gostava ter ouvido quando criou o seu projeto:

### **1. Toma uma decisão clara sobre o que queres fazer no futuro, dentro desta profissão.**

Quando abri a minha clínica tive, como quase todos, a necessidade de fazer de tudo um pouco. Mas se tivesse percebido, mais cedo, o que queria (e não queria) da medicina dentária teria sido seguramente melhor. Por exemplo, teria uma implicação forte quando dissesse a um utente “a desvitalização é feita por uma colega aqui na clínica que lhe faz isso bem melhor do que eu”. Iriam as palavras ser diferentes? Não propriamente. Mas a clareza e confiança com que eu as dizia iriam ser bem mais fortes. Isso iria transmitir-se em todas as formas de comunicação com os utentes. E estou seguro que resultaria em menos stress, menos gaguejos e menor insegurança no processo. Quando estamos bem alinhados com os nossos objetivos temos comportamentos, conscientes e inconscientes, bem mais produtivos em todas as pequenas escolhas que fazemos no nosso dia-a-dia.

### **2. É irreal que agrademos a todos os utentes. Foca-te nos que reconhecem e escolhem fazer parte do teu esforço.**

Ainda tenho alguma dificuldade em lidar com as críticas de que cobramos preços muito acima da média na minha cidade. Levou-me anos a sentir confortável nestas críticas. Isto porque, para mim, é bem mais fácil dar do que receber. Mas num negócio deixamos de ser apenas nós. Somos responsáveis por nós e também por várias famílias que indire-

tamente vivem do sucesso e da sustentabilidade da clínica. Receber justamente por um tratamento bem feito é uma obrigação moral e não um peso ou motivo de ansiedade. Apesar disso, é importante não entrar em elitismos e continuar a tratar todos os utentes com a maior educação, respeito e dignidade.

### **3. Presta nenhuma atenção quando te criticarem sobre o tempo longo das consultas na tua clínica. Mas sê produtivo.**

Lembro-me de ser criticado por colegas que me diziam que 15 ou 30 minutos chegam bem para uma consulta. E então fazer um trabalho bem feito? E dar tempo para anestesiar? E tentar perceber algo da realidade emocional dos utentes? Onde há tempo para isso? Hoje em dia verifico que, se não tivesse optado por ter mais tempo para dedicar aos utentes, estaria hoje a reclamar da enorme concorrência, o mesmo que alguns colegas ainda julgam como principal causador da perda dos utentes. A questão não é o tempo de consulta, mas sim a relação “tempo / valor de procedimentos efetuados / satisfação do utente”. Ou seja, é fundamental criar uma produtividade que origine satisfação e confiança do utente, assim como o justo retorno. Há quem reduza isto tudo à palavra “qualidade”.

### **4. A escolha da tua equipa é fundamental. Gente boa é, pelo menos, tão importante como gente inteligente.**

Erros de casting são dos maiores causadores de stress em unidades privadas de saúde. Existem muitas técnicas para tentar perceber a compatibilidade de personalidades e devem ser usadas. Mas todas as pessoas têm os seus vícios

emocionais. Nesse sentido, também deve haver algum trabalho preventivo. Tal como existem procedimentos de trabalho devem existir princípios operacionais e guias de valores, cultura e conduta em qualquer empresa ou entidade. E sim, devem estar escritos.

**5. Trabalha sempre com protocolos escritos. O que não está escrito não existe.**

A microgestão de pessoas pode estar fora de moda, mas é muito importante. Mesmo as empresas mais criativas do mundo, que dizem menosprezar os procedimentos definidos, fazem algum tipo de microgestão de pessoal. O truque é envolver a própria equipa na elaboração dos protocolos e manuais de funcionamento. Um procedimento que só exista na cabeça do diretor é a fonte de problemas mais típica numa pequena empresa. A ausência de protocolos escritos é o erro de principiante mais comum num empreendedor.



**6. Faz as tuas contas ao detalhe. Sabe, ao pormenor, quanto vale cada hora e cada procedimento da tua clínica.**

Eu percebi isto algo tarde e da pior forma. Mas as nossas melhores ideias vêm sempre nas situações de maior aperto. O sucesso financeiro de uma empresa está altamente dependente deste confronto diário com a realidade dos

números. Uma coisa é avaliar anualmente e até mensalmente o nosso desempenho. Outra coisa, totalmente diferente e muito mais consciente, é termos uma noção diária do que se passa. Tudo é emoção e matemática. Mas conhecer a matemática é crítico.

**7. Nem todas as pessoas tiveram os pais ou uma vida que te inspirou a ser resiliente. Não podes exigir isso de todas as pessoas. Apenas podes, da mesma forma, inspirá-las.**

Sempre menosprezei a superficialidade. E ainda continuo a reagir com demasiada emoção à falta de rigor e facilitismo. Gosto de pessoas autênticas que percebem que são apenas, e só, o que contribuem para os outros e o que criam para o mundo. Por vezes, gostava que todos percebessem que as chaves do carro, os jeans de marca e as fotos na ilusão do facebook não conseguem disfarçar o vazio. No entanto, nessa desilusão, apercebo-me que estereotipo demasiado as pessoas que me rodeiam e isso, muitas vezes, é um grande erro. As pessoas são muito diferentes e complexas. Ser emocionalmente inteligente é uma aprendizagem constante.

**8. Não trabalhes demasiado. Precisas de estar fresco para ser criativo.**

Atingir um equilíbrio trabalho-descanso-lazer é uma grande dificuldade minha. Nem estou seguro que alguém

perfeitamente equilibrado alguma vez tenha criado algo que tivesse feito a diferença. Certo é que a criatividade para implementar ideias novas no meu trabalho surgiu sempre em situações fora da Medicina Dentária. Encontrar inspiração significa estar atento a todos os momentos dos nossos dias.

**9. Faz desporto todos os dias antes de ir trabalhar. As tuas costas vão agradecer.**

Esta profissão pode envelhecer-te muito cedo. Encontra o teu ritmo diário e respeita-o. A vida é bem melhor se cuidares do teu corpo e da tua mente.

**10. Não vai aparecer nenhum truque, nem nenhuma lista de 10 conselhos milagrosos. Muitas mudanças só acontecem com dor. Toma responsabilidade por tudo, bom e mau. É preciso ser forte para falar o que tem de ser dito e fazer o que tem de ser feito.**

Mais informações sobre esta e outras formações disponíveis em [www.medsupport.pt](http://www.medsupport.pt), na secção "Eventos e Notícias".

	<p>Tel.: 229 445 650  <a href="http://www.medsupport.pt">www.medsupport.pt</a>  <a href="https://www.facebook.com/medsupport">www.facebook.com/medsupport</a></p>
---	---