

FIM DE ANO: CHEGOU O MOMENTO DOS BALANÇOS SETE RECOMENDAÇÕES PARA AJUDAR A ELABORAR O PLANO DE AÇÃO DE 2018

A MedSUPPORT pretende fomentar o desenvolvimento da Qualidade em Saúde em Portugal pelo que encaramos o Sistema de Gestão da Qualidade como um dos fatores estratégicos do desenvolvimento sustentado

Conscientes de que só a criação contínua de mais-valias para os nossos clientes e o cumprimento dos seus requisitos, requisitos regulamentares e outros aplicáveis poderão constituir um alicerce sólido na prossecução da nossa atividade, a MedSUPPORT implementou o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) segundo a Norma NP EN ISO 9001:2008, tendo obido a certificação da SGS ICS – Serviços Internacionais de Certificação em outubro de 2014.

Em setembro de 2017 teve lugar a auditoria de renovação da certificação do SGQ, tendo sido emitido em 3 de outubro de 2017 o novo certificado que confirma a transição do SGQ da MedSUPPORT para o novo referencial normativo, NP EN ISO 9001:2015 no âmbito do Desenvolvimento e Prestação de Serviços na Área da Engenharia Clínica. Certificado de Conformidade PT14/04961.

PONTOS FORTES que a equipa auditora salientou:

- Relacionamento com o regulador;
- Organização do serviço;
- Conformidade do serviço prestado;
- Competência técnica evidenciada;
- Orientação para o cliente;
- Capacidade de desenvolvimento do negócio;

A obtenção do novo certificado foi um dos momentos que a MedSUPPORT destaca do ano de 2017, um ano que contou também com várias inaugurações de espaços clínicos resultantes de projetos de clínica nova e remodelação e com o prémio Melhor Design de Clínicas Dentárias 2017, além de uma nova imagem MedSUPPORT mais moderna e dinâmica.

Antes de pensar nos objetivos para o próximo ano, os médicos dentistas que forem também gestores devem com-



pletar esta tarefa, pois é o momento de fazer o balanço da empresa e analisar os resultados, quer na perspetiva operacional, quer na económica e financeira, naturalmente com a colaboração do(s) responsáveis por esta área.

Depois devem perceber se a equipa deixou um conjunto de tarefas por concluir porque, por exemplo, esteve sempre ocupada. Deve então ser pensada uma solução para que em 2018 não se volte a cumprir o desígnio de que “não há tempo!”.

A MedSUPPORT reuniu sete recomendações para apoiar na elaboração de um bom plano de ação para 2018.

1. Avaliar

O primeiro passo na criação de mudança em qualquer área é a avaliação do estado atual do funcionamento. Isto deve ser feito de forma imparcial, permitindo assim identificar os pontos que necessitam de melhorar sem pensar à partida que neste ou naquele aspeto em particular será impossível alterar o estado das coisas. O resultado desta fase deve ser



uma lista de processos em que achamos que há espaço para melhorar, seja tornando-os mais eficientes seja garantindo um melhor resultado com os recursos disponíveis.

2. Identificar o objetivo

Para cada processo identificado como possibilidade de melhoria devemos estabelecer o objetivo a ser alcançado. Neste ponto devemos ter em atenção todas as componentes do funcionamento da clínica dentária, desde os processos de apoio ao funcionamento (marcações, receção, faturação, etc.), passando pelos processos clínicos (duração das consultas, discussão de casos, etc.) e pelos processos de gestão (garantia das obrigações fiscais, relatórios de contas, etc.) e terminando nos processos que garantem o funcionamento legal da clínica (garantia do cumprimento de requisitos legais, atualizações necessárias, etc.).

3. Calcular a diferença

O que deve ser pensado neste passo é a diferença entre o processo atual e aquele que pretendemos conquistar. Por exemplo, numa situação em que os equipamentos informáticos estão obsoletos e carecem de substituição devemos elencar e orçamentar estes equipamentos. Assim ficamos a conhecer o valor necessário para concretizar este investimento e que corresponde à diferença entre a situação atual e a situação que objetivamos. A MedSUPPORT recomenda que além dos aspetos financeiros sejam também contemplados outros, como a necessidade de interromper o normal funcionamento da clínica durante um dia, por exemplo.

4. Priorizar

Depois de completar o ponto três devemos organizar a lista por ordem de importância e de necessidade, para o

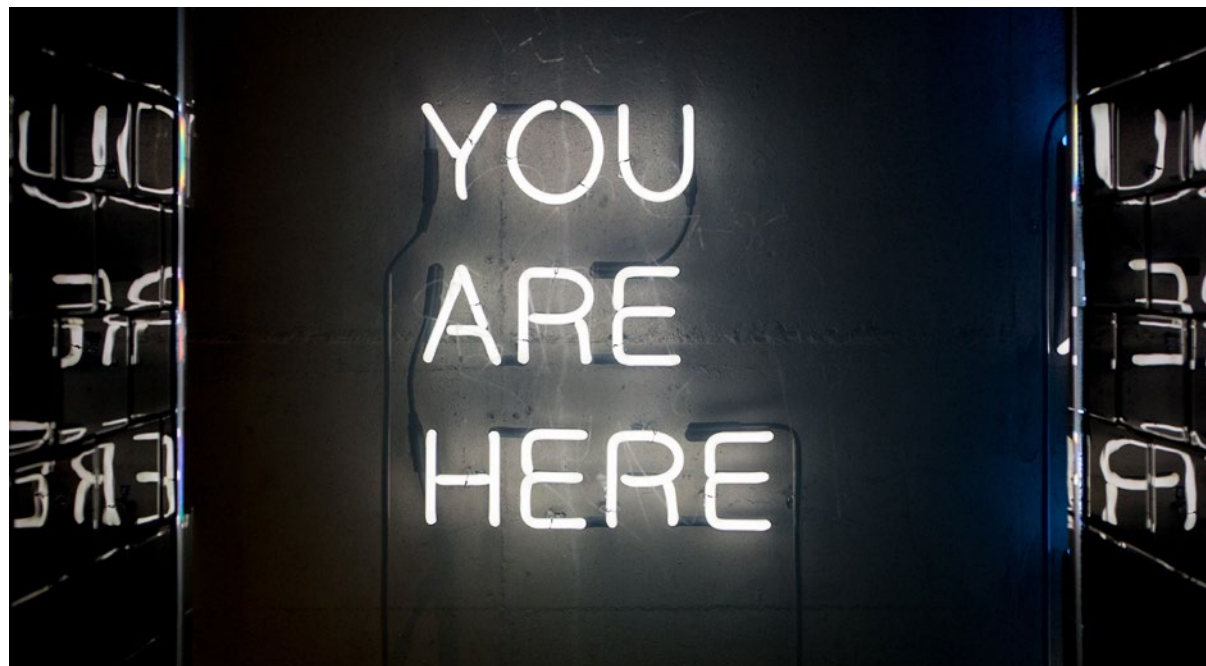
melhor funcionamento da clínica dentária. Por exemplo, um aspeto que coloque em causa a licença de funcionamento da clínica dentária deve ser prioritário. No final desta etapa podem ser facilmente identificados os processos críticos.

5. Disponibilizar meios para a concretização da melhoria

Depois de dispormos de uma lista organizada devemos separar o que são melhorias a implementar com recursos gerados pela empresa dos que, por serem críticos, podem ter que ser implementados com recursos financeiros extraordinários, sejam pessoais ou com origem na banca comercial.

de empresas externas especializadas pode representar uma grande vantagem para a empresa contratadora. O *outsourcing* confere uma maior visibilidade dos custos e coloca mais recursos humanos e tecnologia ao dispor da empresa. O *outsourcing* para empresas especializadas e que ofereçam garantias liberta tempo que permitirá à equipa focar-se nas suas atividades principais. Também se deve ter em conta que desta forma se libertam de um conjunto de preocupações que limitam muitas vezes a evolução e a melhoria dos processos.

Agora, com o plano de ação de 2018 preparado, procure encarar estas ideias como um mapa que ajude toda a equipa de saúde oral a melhorar e, sobretudo, a ser mais feliz.



6. Definir responsabilidades

Cada processo deve ter identificado quem é o responsável pela sua implementação e quais os momentos no novo ano em que se deverá verificar a evolução de cada processo de melhoria. Quando existem impedimentos à implementação, estes devem ser bem identificados e registados para que no final do ano seja possível usar essa informação na elaboração do novo plano, procurando assim, ultrapassar gradualmente as limitações estruturais que muitas vezes surgem.

7. Outsourcing

Uma razão que muitas vezes impede a evolução e a melhoria é a tentativa de assegurar internamente o maior número de tarefas possível, ao mesmo tempo que se tenta gerir com tempo limitado e equipa limitada o normal funcionamento da clínica dentária. O *outsourcing* está intimamente relacionado com a sub-contratação de serviços e na grande maioria dos casos, é capaz de tornar uma clínica mais rentável, uma vez que a contratação



Festas Felizes e um Próspero ano de 2018 para todos, são os votos da equipa MedSUPPORT. ■

 **MedSUPPORT**
engenharia e apoio à decisão

Porto: 229 445 650
Lisboa: 210 415 944
www.medsupport.pt
www.facebook.com/medsupport