

MedSUPPORT – Engenharia & Apoio à Decisão, Lda.

Na presente edição, o jornal Dentistry entrevista os sócios da empresa MedSUPPORT – Engenharia & Apoio à Decisão, Lda., Sónia Santos e Luís Guerreiro. A empresa, de referência, no que diz respeito ao licenciamento e à qualidade das unidades privadas de saúde, em Portugal, está em crescimento e tem na Medicina Dentária a base/especialização dos serviços que presta.

A actuação da MedSUPPORT para a área da Medicina Dentária abrange vários suportes. Até hoje, quais dos vossos serviços têm sido mais requisitados pelos médicos dentistas?

S.S.: O serviço que mais nos define é o de apoio a licenciamento, é no que somos especialistas e únicos a prestar o serviço totalmente integrado. Deste serviço “mãe” derivaram os serviços de apoio à instalação de clínica nova e um serviço de continuidade: o SIMQualidade - serviço de implementação de metodologias de qualidade.

O serviço de clínica nova mais não é que um serviço de apoio ao licenciamento que tem incluído o apoio inicial (escolha do espaço, negociação, compra ou arrendamento, etc.) e o projecto de arquitectura. O serviço SIMQ é proposto a quem conclui o serviço de apoio ao licenciamento e sente que quer elevar a fasquia, não cumprir só o que é de lei, mas ir mais além em termos de qualidade. Nesse caso desenvolvemos e implementamos um manual de qualidade, atendendo, entre outros, a critérios do projecto SINAS (Sistema Nacional de Avaliação em Saúde). De qualquer forma, estes três serviços derivam directamente do serviço de apoio ao licenciamento.

Há alguma razão mais premente para tal?

S.S.: Talvez o passado recente em que as clínicas e consultórios dentários estavam numa situação de alguma indefinição normativa, o que por sua vez levou a que algumas clínicas funcionassem vários anos sem nunca procederem a alterações ou ajustes, em que a consequência nesses casos é que neste momento não sabem com clareza o que estão a cumprir, o que precisam ainda de adaptar e, sobretudo e principalmente, qual o melhor caminho para adaptar as clínicas. O serviço da MedSUPPORT responde a esta questão, olhando para a unidade de saúde, atendendo a todos os requisitos por cumprir, ao relacionamento da unidade de saúde com as diversas entidades oficiais e aos recursos que a unidade pode (deve) dispor com estas adaptações. Se o caso for realmente grave, aconselhamos a mudança de espaço e predispono-nos, através do serviço de apoio a clínica nova, a apoiar em todo o processo.

Quais as maiores dificuldades que as clínicas e consultórios dentários, que ainda não se adaptaram à nova legislação, enfrentam neste momento?

S.S.: As maiores dificuldades estão sobretudo em duas vertentes: as adaptações ao espaço físico e o processo



administrativo. Vejo muitas clínicas que, na ânsia de adaptarem o seu espaço físico, gastam muito dinheiro em obras de adaptação que: ou não eram necessárias (atendendo à especificidade daquela unidade), ou então em que as próprias obras são não conformes.

A crise económica leva a que as clínicas e consultórios sejam aliciados por prestadores de serviços que ainda não conhecem o novo regime de licenciamento, nem as suas reais ramificações, e as clínicas são levadas a confiar nas suas recomendações, algumas vezes com

prejuízo associado. Também do ponto de vista jurídico/administrativo ainda encontro muita confusão entre os conceitos de licença de funcionamento e licença da Câmara Municipal, entre regime simplificado e simplex e muita desinformação em relação ao que representa o procedimento informático de submissão de pedido de licença. Estes conceitos mal entendidos provocam sempre as maiores vulnerabilidades no licenciamento das unidades. Tipicamente, a documentação de suporte ao licenciamento está muito dispersa o que até impede que se perceba à primeira vista a real situação legal da unidade de saúde.

“ Quem procura a MedSUPPORT não tem interesse em respostas parciais, vem à procura de todas as soluções para o licenciamento incorporado num serviço apenas. ”

O contexto económico do mercado pode ter influência no momento do decisor optar ou não optar pelo apoio ao licenciamento? Como?

L.G.: Os momentos conturbados que Portugal atravessa influenciam, naturalmente, os decisores e acabam por prejudicar os que privilegiam a gestão do dia-a-dia, em desfavor da gestão estratégica. É em momentos como os que estamos a atravessar que preparar as unidades de saúde para garantir o cumprimento dos requisitos do licenciamento e, se possível, garantir parâmetros de



qualidade para além dos requisitos mínimos do licenciamento, se torna na ferramenta de comunicação, com utentes, essencial: “A sua clínica dá-lhe garantias de qualidade e segurança”. Os utentes sabem que quando os recursos são escassos as pessoas tomam más decisões logo, nestas fases devem estar mais atentos às garantias de segurança que lhe são demonstradas.

Que outras iniciativas promovidas em prol do médico dentista, fazem sentido destacar?

L.G.: Temos vários serviços acessórios aos serviços principais de maneira a conseguir responder a toda e qualquer questão que nos surja durante o decorrer da prestação de serviço. Por exemplo, o serviço de registo de marca tem sido procurado à medida que as clínicas sentem receio em perder o direito sobre o nome com que se apresentam. Também a criação de websites na internet tem procura.

Se tivessem de definir a metodologia de trabalho da MedSUPPORT na Medicina Dentária como seria?

S.S.: A Medicina Dentária foi a primeira especialidade a ver os seus requisitos publicados em Maio de 2010. Após essa data, outras especialidades também viram os seus requisitos determinados por portaria própria, como por exemplo a enfermagem e, mais recentemente, as clínicas e consultórios médicos. Em antecipação a cada publicação, a MedSUPPORT prepara o respectivo serviço de adaptação. Temos mais clientes na Medicina Dentária apenas porque começamos mais cedo, contudo, os números estão cada vez mais equilibrados com outras especialidades à medida que mais especialidades recebem prazos de adaptação.

Como é a MedSUPPORT vista pelos restantes players?

L.G.: O serviço de apoio ao licenciamento que a MedSUPPORT presta é único. Quem procura a MedSUPPORT não tem interesse em respostas parciais, vem à procura de todas as soluções para o licenciamento incorporado num serviço apenas. Quem procura os serviços da MedSUPPORT, procura um parceiro estratégico que abraça os processos de forma integrada, que dá garantias sobre os serviços que presta e que atenta sempre nas suas recomendações a questões de gestão e na procura activa de vantagens competitivas para a clínica ou consultório. O licenciamento de unidades de saúde é interdisciplinar e acreditamos que só uma equipa isenta, empenhada e interdisciplinar consegue resolver toda a diversidade de questões envolvidas de uma forma eficiente e capaz.

A MedSUPPORT mudou recentemente de instalações. É este mais um sinal do crescimento da empresa?

S.S.: É um sinal de que a equipa aumentou, e com ela

História da MedSUPPORT

A MedSUPPORT foi criada com o propósito de prestar serviços de apoio ao licenciamento, dirigidos especificamente ao novo regime de licenciamento simplificado que surgiu em 2009. Na realidade, com a publicação da lei de base da saúde e a criação deste novo regime, surgiu a ideia de que possivelmente estivéssemos perante a necessidade da prestação de serviços específicos. Eu estava nessa altura a fazer especialização em engenharia biomédica e um dos ramos que me despertava atenção era precisamente a engenharia clínica.

Por definição, a engenharia clínica aplica conceitos e metodologias de engenharia e gestão para desenvolver a qualidade dos serviços que as unidades de saúde prestam. Tentando antecipar as dificuldades que surgiriam perante a necessidade de adaptação a novos requisitos foi criada a MedSUPPORT com o intuito de desenvolver um serviço de apoio específico, dedicado e profissional.

A Medicina Dentária foi a primeira especialidade médica a ser vinculada, através da publicação da portaria 268 em 2010, ao regime simplificado do licenciamento e foi também o primeiro serviço desenvolvido - apoio ao licenciamento a clínica e consultório dentário.

Criámos uma equipa de especialistas em licenciamento de diferentes áreas, da engenharia ao direito, da arquitectura ao equipamento com o propósito de analisar cada processo de cada clínica com a especificidade suficiente para delinear a melhor estratégia de adaptação: eficaz e economicamente exequível. E assim se assume a MedSUPPORT, dedicada à engenharia clínica, especialista em licenciamento e comprometida em apoiar as clínicas e consultórios na obtenção dos melhores resultados.

também a restante estrutura e portfólio de serviços. Também o número de clínicas e consultórios que contam com o nosso apoio aumentou. Precisávamos de mais espaço e foi isso que procurámos nas novas instalações.

A vossa equipa é, com certeza, uma mais-valia da empresa. Que evolução sofreu e como antevê o seu futuro próximo, tendo em conta a actividade da empresa?

S.S.: A equipa é o maior activo da MedSUPPORT por dois motivos: cada um é especialista absoluto na sua área de intervenção em licenciamento, e também porque para que as conclusões de uma análise ao licenciamento de uma unidade seja integral e tecnicamente rigorosa, é preciso que todas as vertentes sejam observadas. Ora isso apenas é possível se existir pelo menos um especialista de cada área integrado na equipa. O futuro próximo será o de atender ao final do prazo para a adaptação das clínicas e consultórios médicos, datado para Setembro deste ano. Num futuro mais largo temos as restantes especialidades que ainda aguardam a publicação de portaria específica.

Depois da “casa nova”, o que se segue na vida da MedSUPPORT?

L.G.: Continuar a trabalhar com dedicação e empenho para todos os que nos honram com a confiança de se tornarem clientes MedSUPPORT e, com isso, ajudar a melhorar a qualidade dos serviços de saúde em Portugal, contribuindo para a segurança e satisfação dos utentes. ■

Fotografias gentilmente cedidas por MedSUPPORT