

SKU – 050.048

## Gestão de Consultório



De repente o assunto Gestão de Consultório começou a tomar corpo e cada vez mais pessoas têm falado desse tema, tanto mentores quanto médicos. O fato é que nenhum médico se forma em medicina com aulas de administração, marketing, atendimento ao cliente etc.; mas vai direto ser um empreendedor quando sai da faculdade.

Alguns desses médicos vão para suas residências, começam a fazer plantões e só depois decidem abrir seu próprio consultório ou atender no consultório de alguém. De qualquer forma, como profissionais liberais, ao se formar, eles estão no mercado como empreendedores, e infelizmente sem nenhuma ou pouca capacitação nessa área.

Outro dia ouvi uma colocação que achei extremamente pertinente: “empreendedor tem boas ideias e iniciativa, empresário consegue ganhar dinheiro com isso”.

Ou seja, todos são profissionais liberais e que no mínimo deviam ser empreendedores para depois se tornarem empresários, mas a realidade é totalmente diferente.

Se pensarmos que o médico investe muito para sua formação, tanto em tempo quanto em dinheiro, é óbvio que ele quer e precisa ganhar dinheiro quando sai da faculdade, mas não sabe como e na maioria das vezes, eles têm um apego com seu juramento. Vou citar parte do juramento de Hipócrates:

**COMPROMISSO DO MÉDICO** (Versão de outubro de 2017, da Associação Médica Mundial)

Como membro da profissão médica:

*“EU PROMETO SOLENEMENTE consagrar minha vida ao serviço da humanidade;*

*A SAÚDE E O BEM-ESTAR DE MEU PACIENTE serão as minhas primeiras preocupações*

Aliás, se você tiver curiosidade em ver esse juramento na íntegra, é lindo! É extremamente ético, valoroso e emocionante. Porém, faz com que a maioria dos médicos, apesar dos seus investimentos em sua formação, tenham dificuldade em cobrar pelos seus serviços, exatamente pelo seu juramento em servir a humanidade.

Mais uma vez, acho essa conduta extremamente valorosa, mas todos precisamos ser remunerados pelo nosso trabalho. O dinheiro é nossa moeda de troca e precisamos dele para viver bem. E para viver muito bem! Qual é o problema em viver muito bem?

Segundo a OMS, qualidade de vida, faz parte da saúde e o médico também precisa ter qualidade de vida e saúde, para que possa cuidar da nossa saúde.

Enquanto pacientes nunca paramos para imaginar que o médico também tira férias e você sabia que muitos médicos quando tiram férias, mentem e dizem que estão em um congresso? Porque eles também não acham que têm o direito a férias!!! Onde está a qualidade de vida? A Saúde?

Em minha experiência, convivendo há muitos anos com os médicos, percebo um conflito enorme quando se fala em ser remunerado e cobrar o paciente, afinal o paciente está sofrendo e os médicos têm o dever de ajudar. Em contrapartida precisam e querem ser remunerados pelo seu trabalho.

Dito isso, já é hora de conscientizar os médicos da importância de gerir sua carreira, seu consultório/clínica e sua vida!

Os resultados qualitativos (entrega de saúde e bem-estar aos pacientes) e quantitativos (remuneração) dentro do consultório/clínica, dependem diretamente da qualidade da gestão. Como todas as empresas, precisamos de processos bem definidos e pessoas bem treinadas, exatamente nessa ordem. Afinal, é impossível treinar uma equipe, mesmo que seja apenas uma secretária, sem processos bem definidos. Não dá para ensinar alguém a fazer sua função se nem mesmo o dono da empresa sabe qual é a função.

Um dos principais desafios que os médicos enfrentam em seu dia a dia, se assemelham a todas as empresas (afinal ele também é uma empresa como já falamos), contratação de colaboradores. Como contratar bem se eu nem sei quais são exatamente as funções que eu preciso que minha secretária exerça? Geralmente os médicos contratam por indicação de alguém ou porque conheceram o profissional dentro de algum ambiente de trabalho e a pessoa é ótima. A pessoa pode ser ótima e não entregar o que o médico (empresa) precisa, simplesmente porque as funções não são claras e não há alinhamento de expectativas.

Para que isso funcione, é imperativo delimitar a cultura do consultório/clínica, afinal, se não existe uma cultura organizacional que deve ser seguida, haverá uma cultura que será determinada pelo dia a dia, e invariavelmente essa não é a que queremos quando começamos a nossa empresa.

É necessário que haja a delimitação de cargos e funções, mesmo com apenas duas pessoas, para que elas trabalhem nas suas funções e não haja um jogo de “eu não sabia que era minha função” ou “você nunca me falou que era eu que fazia isso”. Precisamos alinhar as expectativas e determinarmos métricas para medir a evolução do consultório/clínica. Estabelecimento de metas e reuniões mensais são imprescindíveis para traçar as estratégias, delegar responsabilidades e gerar comprometimento por parte de todos que compõem a empresa.

Uma vez, durante um processo de mentoria, eu ouvi de um profissional da saúde, dono da clínica, a seguinte frase: “eu vou, faço minha parte e vou embora” eu respondi na hora: “é exatamente isso que seu funcionário pensa, essa é a cultura que você instaurou aqui, então não se ofenda se ele te disser a mesma coisa”.

Eu costumo dizer que conselho ajuda, exemplo arrasta.

Se o médico não está comprometido com sua empresa (clínica/consultório), ninguém estará. Delegar todo processo de gestão, usar do vitimismo de não ter aprendido na faculdade como gerir sua empresa, ou culpar o mundo pela incompetência dos colaboradores que contrata é um tremendo erro.

Precisamos conscientizar o médico de que ele é o responsável pela empresa dele. Não existe outra pessoa! Ele não está lá só para atender. Ele precisa gerir a empresa.

Existem mais de 500 mil médicos no Brasil e para que o médico consiga se diferenciar e ter cada vez mais pacientes particulares, ter mais tempo e qualidade de vida, precisa investir seu tempo em gerir sua empresa. Como diz o dito popular: “Quem trabalha demais não tem tempo para ganhar dinheiro”, é necessário, parar, pensar e fazer a gestão da empresa dentro de todas as suas complexidades, para que o dinheiro venha como consequência dos seus processos bem definidos e pessoas bem treinadas.

Sem contar que, ao treinarmos pessoas, ajudamos para a construção do mundo que tanto queremos. Portanto, fazer a gestão da empresa nada mais é que colaborar para o sucesso da sua empresa (quantitativo) e de todos que fazem parte da dela (qualitativo).

Vamos juntos?

## **Informações do Autor**

### **Lana Priscila Gerardi**

Graduada em Administração de Empresas, com Pós Graduações em Marketing e Recursos Humanos. Vários títulos de desenvolvimento humano pela FGV, Equipe de Alto Desempenho; IFT; Programação Neurolinguística; Fale Melhor, Venda Mais; Competência Emocional; Gestão de Pessoas; Vendas e Motivação; Negociação Aplicada à Realidade. Ex-docente dos cursos de Graduação e Pós Graduação das Universidades Brás Cubas e UMC; Master Coach e Analista de Perfil Comportamental. Com experiência de mais de 20 anos em empresas como Eurofarma, Bayer. Atuou como gestora de vendas para a Ginecologia do Brasil pela BTL. E desde janeiro/2022, empresária e Ceo da Lana Gerardi Mentorias e Treinamentos para médicos.

[lane@lanagerardi.com.br](mailto:lane@lanagerardi.com.br)

### **Direitos Autorais**

O conteúdo deste artigo é de inteira propriedade do “Autor”, e seus respectivos direitos autorais são protegidos pela Lei 9.610 de 19.02.1998. Qualquer uso, divulgação, cópia ou disseminação de todo ou parte deste material sem a citação da fonte, são expressamente proibidos.

### **Responsabilidades Autorais**

Adicionalmente além dos direitos da posse do conteúdo, também incide sobre o “Autor” os deveres e responsabilidades sobre sua criação de conteúdo. Este artigo é de inteira responsabilidade do “Autor” e pode não refletir necessariamente a linha educacional, conceitual, ideológica ou programática da SBTD – Sociedade Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento.

### **Key Words deste Artigo (em ordem alfabética)**

- Clínica Médica
- Consultório Médico
- Gestão de Negócios
- Resultados Qualitativos
- Resultados Quantitativos

