

MEDSUPPORT COMEMORA 10 ANOS

Foi no passado dia 18 de janeiro que a MedSUPPORT comemorou 10 anos de existência. Orgulhosos do passado e com os olhos postos no futuro, é assim que enfrentam aquele que será o maior desafio da medicina dentária: a profissionalização das estruturas de suporte à atividade

Durante estes 10 anos de trabalho, a MedSUPPORT contribuiu para o sucesso, tranquilidade e progresso dos seus clientes, alimentando uma vontade de fazer mais e melhor pelos utentes e pelas equipas que todos os dias dão o seu melhor na garantia do funcionamento destas clínicas, espalhadas por Portugal.



O balanço destes 10 anos de trabalho e o Panorama Atual

Nos últimos 10 anos, ocorreram algumas mudanças na gestão e funcionamento das clínicas dentárias em Portugal. A maior mudança foi sem dúvida a transformação das licenças de funcionamento num ato que carece de uma correta instrução e permanente vigilância. A esta realidade, junta-se a mais recente intenção do regulador passar a ser um fiscalizador mais presente, visto que a manutenção das licenças e o seu correto acompanhamento, deve ser encarada como uma das funções de maior relevo no funcionamento da clínica dentária. É a satisfação dos clientes de longa data e a tranquilidade com que vivem o dia-a-dia nas suas clínicas que mais orgulho e motivação dão à MedSUPPORT.

Atualmente, são muito poucas as clínicas dentárias certificadas em Portugal. As certificações dos sistemas de qualidade não são para já uma obrigatoriedade legal, pelo que não são percebidas pelas clínicas dentárias como uma mais-valia, pois estas apenas veem o custo associado à implementação e à certificação e não avaliam os ganhos de eficiência e as poupanças a eles associados. As clínicas continuam então a preocupar-se mais com o licenciamento para o funcionamento do que com os sistemas de qualidade.



É então necessário alertar as clínicas dentárias para a necessidade de melhorarem os seus processos internos e a qualidade dos serviços prestados.

Na MedSUPPORT foi desenvolvida uma metodologia própria, que dá especial relevo à componente clínica na implementação de sistemas de qualidade, nomeadamente certificações ISO9001:2015 e à componente clínica. Assim, o sistema torna-se verdadeiramente útil à clínica e os resultados fazem com que as equipas se sintam verdadeiramente apoiadas e em evolução. E são estes testemunhos que podem motivar outras clínicas que ainda não sentiram a confiança para avançarem neste sentido.



Existem então vantagens para as clínicas portadoras de "selos de qualidade". A diminuição dos erros, a eliminação de tarefas supérfluas e/ou repetitivas, a maior motivação da equipa, a poupança associada aos processos de medição e registo, a maior produtividade, a maior humanização do atendimento e acompanhamento, otimização de procedi-

mentos e claro a fiabilidade do serviço prestado são apenas alguns exemplos.

Os pacientes que são tratados nestas clínicas certificadas também beneficiam de algumas vantagens como: a confiança de serem tratados por uma equipa que melhora continuamente e o acesso a mecanismos adicionais que lhes permite serem ouvidos quando precisam, o que lhes transmite conforto e fiabilidade no serviço da clínica.

O Futuro

Para atingir novos canais de comunicação a MedSUPPORT tem apostado em novas estratégias, procurando transmitir aos clínicos e aos utentes as vantagens de uma clínica ser acompanhada pela MedSUPPORT e como isso se reflete na



qualidade de vida da equipa clínica e consequentemente na prestação do serviço ao utente. A forma tem vindo a tender para conteúdos em vídeo que são claramente o suporte em maior crescimento, com a evolução da velocidade das redes móveis e do número crescente de redes sociais. A presença regular no Canal S+, canal dedicado exclusivamente às temáticas da Saúde, com presença nas redes de televisão por cabo, tem sido um grande apoio nesta estratégia.

Quando questionada sobre o futuro, a MedSUPPORT garante que será uma presença natural na maioria dos prestadores de pequena ou média dimensão para quem não é eficiente nem economicamente suportável a existência de uma equipa de engenharia clínica interna e exclusiva. A MedSUPPORT garante ainda que estará ao lado dos prestadores para quem a estratégia e o crescimento sustentável seja importante, independentemente da sua dimensão.

O maior desafio da medicina dentária será então a profissionalização das estruturas de suporte à atividade. ■