

## Como lidar com pacientes irritados

# Prevenir em vez de remediar

*Os pacientes irritados são um 'mal' do qual todas as clínicas dentárias padecem. Aprender a lidar com eles é 'meio caminho' andado para um final feliz em que não só a situação ficou resolvida, como a clínica ficou com mais um cliente fidelizado.*

Texto: CARMEN SILVA Fotos: DAVID OITAVEM

Aprender a lidar com pacientes irritados é uma maneira de não os perder e sobretudo de os fidelizar. E foi este o mote do *workshop* "Pacientes Irritados", nascido da parceria entre a Dentina e a Mindflow. Longe de ser um *workshop* convencional, durante a tarde de 4 de maio, em Lisboa, através de um jogo de equipas, os participantes aprenderam não só como reagir perante um paciente irritado, mas, mais importante, como evitar irritá-lo. O jogo tinha por base três 'blocos': o 'antes', o 'durante' e o 'depois', ou seja, os momentos que caracterizam a 'situação paciente irritado'. Lina Gomes, *managing partner* da Mindflow explicou que o 'antes' corresponde ao momento da prevenção, ou seja, a altura em que se devem evitar os comportamentos que à partida poderão gerar irritação no paciente. O 'durante' é respeitante "ao modo como se deve gerir a situação no momento da irritação" e o 'depois' diz respeito "às atividades e dinâmicas após se ter conseguido gerir a situação". Neste sentido é fulcral "descobrir os fatores críticos de sucesso para garantir que os clientes estejam satisfeitos", salientou a *managing partner*.



Lina Gomes, Mindflow

## “TEMOS DE PERCEBER O QUE CAUSA A IRRITAÇÃO DAS PESSOAS”

EM ENTREVISTA À SAÚDE ORAL, LINA GOMES EXPLANOU ALGUMAS DAS ESTRATÉGIAS A POR EM PRÁTICA PARA DIMINUIR O NÚMERO DE RECLAMAÇÕES.

### Qual a importância da resolução de conflitos no âmbito da Medicina Dentária?

Sendo uma área onde existem níveis de stress elevados devido à exposição à dor, há a tendência para encontrar pessoas mais irritáveis e com menos tolerância. De acordo com dados apresentados durante o Congresso da OMD, a faturação das clínicas de medicina dentária tem vindo a diminuir no último ano. Daí que a melhor hipótese que temos de fazer face a esta situação é a de fidelizar os nossos clientes e para isso é necessário garantir uma relação de excelência, sobretudo nas situações mais delicadas, ou seja, quando o médico consegue fazer a diferença porque o paciente pode estar a passar por uma situação muito difícil e se tiver alguém que o ajude, a sua fidelização é muito maior do que numa situação normal. Não nos esqueçamos que atrair um novo cliente custa seis vezes mais do que fidelizar um antigo. Se estamos numa situação de perda de faturação, a retenção é um fator crítico de sucesso.

### De acordo com a vossa experiência, os médicos dentistas têm boas capacidades para gerir conflitos?

De acordo com o estudo que realizámos, os médicos apresentaram níveis de relação com o cliente superiores aos dos assistentes no contexto presencial. Não temos um estudo comparativo de anos anteriores e, por isso, será interessante daqui a alguns anos repetir este estudo efetuado em 2012. No entanto, a nossa experiência indica-nos que as competências comportamentais que observamos são superiores àquelas que identificávamos há anos. Os médicos estão mais sensíveis à necessidade de explicar a terapia, o diagnóstico, ou seja, de envolver o paciente na sua própria situação e, deste modo, começaram a posicionar-se como consultores de saúde oral.

### Que estratégias se podem por em prática no 'antes' para evitar a irritação e, consequentemente, as reclamações?

Há várias estratégias, sendo que primeiro temos de perceber quais são as causas da irritação das pessoas. Para isso, cada consultório poderá fazer o seu próprio estudo, usando questionários de satisfação. Assim conseguirão averiguar aquilo que os pacientes mais valorizam e, por outro lado, o que gostam menos, e portanto o que mais facilmente os irrita. Ao identificar isto conseguimos agir de forma mais cirúrgica. De uma maneira geral, as reclamações prendem-se muito com o tempo. Por exemplo, os pacientes chegaram a horas, mas depois tiveram de esperar; não foram informados dos atrasados; ou então não lhes foi dada a opção de escolha do dia de tratamento. Algumas das estratégias passam por dar alternativas para marcações; confirmar antecipadamente a consulta para garantir que a pessoa se recorda e não falta e depois, se houver um atraso ou um imprevisto, quanto mais cedo se contactar a pessoa para dar a má notícia, maior é a probabilidade de a pessoa não se sentir desrespeitada.



### A simpatia manifestada pelo sorriso

Mas quais poderão ser os fatores críticos de sucesso? Num estudo efetuado pela Mindflow em 2012 foram observadas 130 situações de atendimento telefónico em situação de marcação de consulta, 86 situações de atendimento feito por assistentes e 85 situações de atendimento médico. De acordo com Lina Gomes, verificou-se que o que mais aumenta a satisfação do paciente quando telefona a marcar uma consulta é ter alternativa de datas e horas, mostrarem atenção sem o interromperem e no final do telefonema perguntarem se podem ajudar em mais alguma situação. Quanto ao atendimento médico foi verificado que durante a consulta aquilo que é mais valorizado pelo paciente é a simpatia manifestada pelo sorriso do médico, o reconhecimento das necessidades através da utilização da reformulação no momento do diagnóstico, a segurança nas informações dadas sobre os procedimentos a realizar ou sobre a terapêutica a ministrar e a empatia que estabeleceu com o seu paciente.

### Para resolver o conflito

Mas por muita cautelas que se tenha e mesmo pondo em prática todos os conhecimentos de como agradar ao paciente acabam sempre por surgir momentos de conflito. É aí que se deve recorrer a estratégias de resolução de conflitos, nomeadamente evitá-lo, ou seja, "adiá-lo para outra altura. Contudo há conflitos que o tempo não faz desaparecer", informou Lina Gomes. Existem várias formas de lidar com a situação: a competição, ou seja, "a estratégia mais típica, mas altamente prejudicial para a relação, sendo que o que está em causa é o poder", a acomodação, que consiste "em pequenas cedências que acabam por compensar o que se perde no momento do conflito perante o cliente" e a colaboração, "onde ambas as partes ganham". E esta última, como afirmou a *managing partner*, é a forma ideal de resolução de conflitos. Para Lina Gomes "não é verdadeiramente uma estratégia de resolução de conflitos"; já que há sempre um pouco de negociação em cada uma das estratégias referidas.



## Gama Restauração e Prótese Turbinas W&H

Qualidade Made in Austria desde 1890

### Quer ver a NOVA Turbina Synea em 3D?

Descarregue gratuitamente a aplicação <W&H AR> em Google Play ou na Apple Store para o seu smartphone ou tablet. Abra a aplicação e mantenha o dispositivo a 50cm da imagem superior...  
A imagem ganhará vida!



**NOVIDADE** Conexão MULTIFLEX®

**Synea VISION**  
**ADIANTE-SE  
AO FUTURO**  
Com W&H sim!

- > NOVA Luz PentaLED+ na cabeça & Penta Spray
- > NOVO revestimento anti-riscos
- > NOVOS Cabeçais Micro 6 Power
- > CONEXÃO W&H ou Kavo

DISPONÍVEL NO OUTONO  
**1.110€**  
PVP TK-98 L/LM



**NOVIDADE** Conexão MULTIFLEX®

**Synea FUSION**  
**QUALIDADE AO  
MELHOR PREÇO**  
Com W&H sim!

- > Luz LED+ esterilizável
- > Refrigeração QuatroSpray
- > CONEXÃO W&H ou Kavo

**630€**  
OFERTA LANÇAMENTO TG-98 L/LM  
Poupe **125€**



**OFERTA**

**Alegra**  
**NÃO TEM LUZ  
NA SUA CADEIRA?**  
Com W&H sim!

- > Luz LED+ autogerada
- > Refrigeração TripleSpray
- > MÚLTIPLAS CONEXÕES

**630€**  
OFERTA TE-98 C LED G  
Poupe **182€**

\*Multiflex® é uma marca registada da Kältenbach & Vogt GmbH, Alemanha

**W&H Ibérica**  
E-46017 Valencia España  
t +34 96 353 20 20  
oficinas.es@wh.com wh.com

