

Treinamento da equipe: gestão *versus* liderança

Você seleciona cuidadosamente todos os **candidatos às vagas de emprego** no seu consultório para garantir que eles se encaixam bem. Depois de algumas semanas de treinamento, sua equipe de recepção sabe tudo sobre sua especialidade e as principais condições que você atende, e eles se tornam **grandes divulgadores de sua clínica ou consultório**.

Mas se você acha que essa é a única etapa de que eles precisam para alcançar o sucesso, está pulando alguns passos cruciais — e isso pode resultar em uma grande **perda de receita** para você.

É claro que você se concentra principalmente em oferecer um ótimo atendimento aos pacientes. Mas no final do dia, você precisa da equipe de recepção para ajudar a trazer mais pacientes. E isso requer **gestão e liderança** contínuas partindo de você e de sua equipe.



Gestão vs. Liderança

Existem algumas distinções importantes entre gestão e liderança. Líderes antecipam a mudança. Os gestores reagem a mudanças. Líderes inspiram, enquanto os gestores organizam. Um líder pode demonstrar como os processos devem funcionar, enquanto um gestor implementa e supervisiona as tarefas para que isso aconteça.

Quando você gerencia a equipe em um consultório ou clínica, seu objetivo deve ser tornar-se gestor e líder. Você deve ter sistemas que **garantam que as tarefas sejam realizadas**, enquanto ajuda sua equipe a converter mais pacientes de forma eficiente. Veja como fazer isso acontecer.

Esteja a par do que acontece no consultório

Em qualquer negócio, é fácil para a gerência, em meio aos seus próprios afazeres, acabar se desconectando do que acontece no dia a dia da equipe, o que é ainda mais proeminente no caso de médicos, que estão com o foco no atendimento aos pacientes. Em uma organização de saúde, em que a equipe da recepção é a principal porta de entrada para novos pacientes, é extremamente importante saber o que está acontecendo no telefone e pessoalmente entre equipe e pacientes todos os dias.

Parte do gerenciamento eficaz da equipe envolve a criação de processos para converter as ligações em novas consultas. A verdadeira liderança exige que você se envolva com o restante da equipe para que possa ouvir as chamadas telefônicas e perceber **oportunidades de melhoria**.

Algumas dicas para que isso aconteça: mantenha a porta do consultório aberta quando não estiver em consulta, acompanhe algumas ligações se tiver tempo livre ou crie sessões de treinamento com base em ligações reais recebidas. Existem sistemas que permitem gravar as ligações recebidas e realizadas, o que pode ser uma boa oportunidade para tornar os atendimentos sempre melhores.

É essencial atentar também para o feedback dos pacientes. Se suas avaliações online apresentam **reclamações sobre o atendimento da recepção**, observe o que foi relatado, converse com os colaboradores e busque soluções. Pedir ativamente por feedback dos

pacientes é uma ótima maneira de estar sempre ligado em possíveis problemas no atendimento oferecido pelo consultório.

Forneça treinamento contínuo

Muitas organizações de saúde fornecem pouco ou nenhum treinamento de pessoal além do que é feito na integração inicial. Em muitos casos ocorre até de funcionários com pouco tempo de serviço já serem designados a treinar novas pessoas que entram para a equipe.

Não importa o quão inteligente e carismático o novo membro da equipe possa ser, algumas semanas de treinamento não são suficientes para um aprendizado duradouro. É uma verdade conhecida o fato de que só porque alguém sabe o que fazer, não significa que tudo sempre será feito. Além disso, sempre podem surgir novas situações e mudanças nos processos com as quais a equipe terá que aprender a lidar.

A única maneira de garantir um bom acompanhamento é com o [treinamento contínuo](#). Bons líderes encontram oportunidades de melhoria sempre que podem. Bons gestores organizam oportunidades de treinamento em reuniões regularmente agendadas. Combine essas estratégias para que tenha sessões de treinamento eficazes.

Se você não disser às pessoas o que você espera delas, elas não poderão entregar o que você deseja. O suporte e a liderança contínuos garantirão que todos estejam sempre na mesma página, independente de as sessões de treinamento se concentrarem no trabalho em equipe, no atendimento ao cliente, nas conversões de ligações, na experiência do paciente, nas regulações burocráticas ou no que for relevante naquela semana.

Defina pautas para suas reuniões

Ter [reuniões regulares](#) é fundamental para que sua equipe se sinta ouvida e para implementar mudanças positivas em todo o consultório. Mas, para fazer isso, você precisa definir pautas a serem seguidas.

Muitas vezes, reuniões bem intencionadas acabam se transformando em algo que soa muito mais como simples reclamação. Em algumas reuniões o foco de repente muda para quem deixou pratos sujos na pia, por exemplo — ao invés de como vocês podem trabalhar em equipe para proporcionar uma experiência melhor aos pacientes atuais e futuros.

Faça reuniões regulares com toda a equipe, inclusive de departamentos diferentes se for uma clínica com mais funcionários, para que todos estejam na mesma página. Por exemplo, ao invés de apontar dedos para o faturamento ou para recepção, as duas equipes podem comunicar o que precisam umas das outras para uma melhor eficiência.

As reuniões devem sempre ter pautas definidas, e essas pautas devem estar centradas em metas atingíveis, necessidades no ambiente de trabalho e melhoria do atendimento ao paciente. Se você mantiver pequenas reuniões diárias todas as manhãs, certifique-se de ter conversas produtivas sobre o trabalho e as expectativas do dia.

Ouçã o que sua equipe tem a dizer

Finalmente, um bom gestor e líder não pode simplesmente realizar uma reunião e dizer à equipe o que deve ser mudado. É necessário estar aberto a [ouvir as necessidades de seus funcionários](#).

Crie um que canal para que a equipe possa compartilhar aquilo que tem a dizer sobre os desafios do dia a dia. Isso pode ser feito em um momento específico das reuniões ou pode também haver uma caixa de sugestões, por exemplo. Defina limites sobre o que pode e deve ser compartilhado, mas esteja aberto a novas ideias sobre a implementação de mudanças em todo o consultório.

Isso ajuda seu negócio de duas maneiras. Primeiro, com a satisfação no trabalho e [retenção de funcionários](#). Em segundo lugar, sua equipe, que está imersa nas atividades diárias do consultório, sabe quais mudanças são possíveis e quais não são. Em suma, sua equipe é a chave para encontrar processos positivos e eficazes que os ajudem a converter e reter os pacientes em seu consultório.

...

Para alcançar o [sucesso em seu consultório ou clínica](#), é necessário que toda a equipe caminhe junta rumo a objetivos comuns. Se você souber gerenciá-la e liderá-la da melhor forma, o caminho se torna muito mais fácil.

Artigo original disponível em:

["Treinamento da equipe: gestão *versus* liderança " - HiDoctor® Blog](#)

