

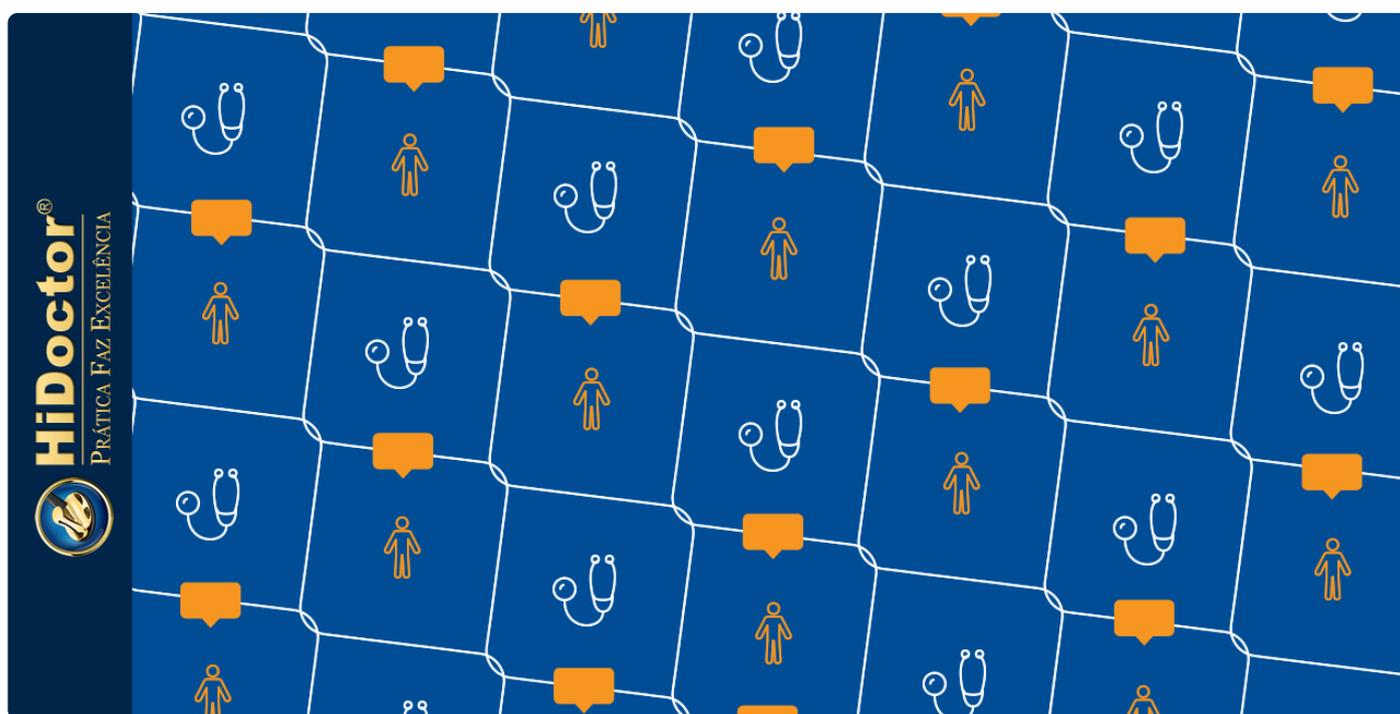
Construindo e mantendo uma forte rede de referências de pacientes

Vivemos um momento em que o mercado de trabalho para a área da medicina sofre algumas mudanças. Percebe-se, por exemplo, um crescente aumento das clínicas populares de atendimento, ao mesmo tempo que cada vez mais médicos trabalham como funcionários ao invés de abrir seu próprio consultório.

Nesse clima em evolução, é mais importante do que nunca que médicos independentes tenham fortes **redes de referências**. Isso significa entrar em contato e estabelecer um relacionamento com outros médicos, hospitais, instalações de cuidados prolongados e diferentes profissionais de saúde.

Médicos independentes podem pensar que não têm tempo suficiente para se dedicar à divulgação para construir essas redes fortes. Ou eles podem assumir que não precisam gastar tempo nutrindo os relacionamentos e redes que já construíram.

Mas eles precisam encontrar tempo para realizar ambas as tarefas. E se forem criativos e persistentes, o processo pode não ser tão oneroso quanto parece em um primeiro momento. Veja dicas e como alguns médicos lidam com a construção de suas redes de referências.



Torne pessoal

Nada supera o toque pessoal quando se trata de cultivar uma rede de referências. Os médicos que entrarem em contato com outros médicos com uma ligação, visita ou e-mail pessoal colherão os benefícios.

Norman Wall, um médico de medicina geral na Califórnia, Estados Unidos, começou a construir sua rede de referências usando o telefone. Ele ligava para um médico e pedia para almoçar para que se conhecessem. Ele se concentrou em causar uma boa impressão neles e em mostrar como o relacionamento poderia beneficiar os dois.

"Você tem que construir esse relacionamento com as pessoas", diz ele.

Para fortalecer continuamente sua própria rede de referências, a cirurgiã de oncologia mamária de Houston, Darlene Miltenburg, procura novos ginecologistas que terminaram recentemente a residência. Ela conta sobre si mesma, seu consultório e todos os serviços especializados que ela pode oferecer aos pacientes. Então, quando eles precisam encaminhar uma paciente a uma cirurgiã, eles pensam nela e ela se torna parte da rede de referência.

Debra Phairas, membro da Sociedade Nacional de Consultores de Negócios em Saúde (NSCHBC), tem toda uma lista de estratégias que recomenda a consultórios independentes que desejam fazer conexões pessoais. Se você é novo na cidade ou [abriu um novo consultório](#), faça uma recepção de inauguração e envie convites para outros médicos. Participe da sua sociedade médica local ou associação profissional e faça *networking* em reuniões ou mesmo em eventos após o expediente com outros médicos pessoalmente. Envie cestas de presente para outros consultórios com uma nota personalizada dizendo que você aprecia suas referências.

"E não se esqueça de todas as pessoas que mantêm o consultório em andamento. Se você estiver enviando uma cesta de agradecimento a um médico de referência, envie também um presente para a equipe do consultório, diz Phairas.

Comprometa-se com uma boa comunicação

A clínica *Eye and Laser Center* na Carolina do Sul, EUA, recentemente criou uma nova posição para agilizar as idas e vindas do processo de indicação.

Se um paciente apresenta sinais precoces de retinopatia diabética, os médicos normalmente encaminham o paciente ao seu prestador de cuidados primários regulares ou a um prestador de cuidados primários na rede de referências da clínica para a

triagem de diabetes. O coordenador de relações com os médicos faz o acompanhamento para garantir que o médico da atenção primária receba os registros do paciente e que o paciente tenha aparecido para a consulta de acompanhamento. Quando um médico de cuidados primários precisa encaminhar um paciente para a clínica, ele pode facilmente entrar em contato com o coordenador de relações.

"É uma questão de trabalhar juntos com o prestador de cuidados primários para fechar os laços de referência", diz o administrador da clínica, Noah England.

Essa boa **comunicação** e acompanhamento não necessita necessariamente que haja uma pessoa para se dedicar exclusivamente a isso. Quando você atender um paciente de um médico de sua rede de referências, acompanhe-o em tempo hábil. É muito fácil deixar as informações do paciente se perderem na correria dos atendimentos, mas isso pode ser uma fonte de frustração para o médico que o encaminha.

Para conseguir esse devido acompanhamento, converse com suas fontes de referências e pergunte sobre suas preferências de comunicação. Pergunte como eles gostariam que você os mantivesse inteirados sobre os pacientes. Eles preferem receber e-mail ou telefonemas depois de encaminhar um paciente para você? Quantos detalhes eles querem que você forneça? Honre esse tipo de solicitação.

"Lembre-se de que os médicos que encaminham também são seus clientes, e você precisa fazê-los felizes e confortáveis em encaminhar pacientes para você", diz Phairas.

Analise seus padrões de referências

Você sabe quem está encaminhando os pacientes para você e com que frequência? Como você está acompanhando? Os dados podem ser um recurso crítico quando se trata de entender as fontes de suas referências.

"O acúmulo de dados para entender suas redes de referências é realmente importante", diz o cirurgião ortopédico Geoffrey Van Thiel, sócio-gerente do grupo ortopédico *OrthoIllinois*.

A clínica dele coleta dados para que ele possa rastrear as fontes de referência dos pacientes que chegam. Duas vezes por ano, eles analisam os dados para observar padrões. Quando descobrem que certas fontes pararam de enviar pacientes ou encontram outras que aumentaram seu número de referências, eles podem fazer o acompanhamento adequado de cada fonte.

A *Eye and Laser Center* também analisa dados de seu prontuário eletrônico para medir seus padrões de referência, diz England. E quando a clínica observa que as referências de um médico foram interrompidas, o coordenador de relações faz uma visita pessoalmente a esse médico.

Amplie seu escopo

Se você está pensando apenas nos médicos como fontes de referências, talvez seja hora de pensar de maneira mais ampla.

"Diversifique suas fontes de referência", diz Van Thiel, que sugere incluir fisioterapeutas, nutricionistas e até praticantes de medicina alternativa em sua rede.

"Não descarte outras fontes potenciais que possam não surgir imediatamente, como organizações sem fins lucrativos e grupos comunitários", diz o consultor médico Brandon Seigel, presidente da *Wellness Works Management Partners*. "Eles podem precisar encaminhar membros ou pacientes a médicos para necessidades muito específicas, e você pode atender a essa necessidade, se eles souberem de você."

"Ao desenvolver redes de referências, você deseja encontrar pessoas que têm dificuldades de encontrar o parceiro certo", diz ele.

Mais uma coisa importante a considerar ao construir e manter sua rede de referências: seus pacientes. Os pacientes que estão satisfeitos com os cuidados que recebem podem ser uma excelente [fonte de referências](#), porque espalharão a notícia.

"A maioria das redes de referências é construída através de boca-a-boca", diz Clive Fields, médico de cuidados primários em Houston e diretor médico do *VillageMD*.

Mantenha sua rede

Se você investe tempo e energia na construção de uma rede de referências robusta, por que deixaria seus contatos esquecidos esperando que a rede sobreviva por conta própria? Você precisa continuar alimentando-a para ajudá-la a florescer a longo prazo.

Quer que sua rede saiba mais sobre o que você faz? Eduque-os e lembre-os de que redes de referências fortes são uma via de mão dupla. Por exemplo, os médicos de atenção primária podem entrar em contato com seus especialistas e informá-los mais sobre os cuidados que prestam.

"Muitos especialistas não entendem o escopo dos serviços que um médico ou clínico geral certificado em medicina de família pode fornecer", diz Fields.

Outra sugestão de vários especialistas: envie notas de agradecimento aos médicos quando eles encaminharem um paciente para você. De fato, Seigel sugere que você separe apenas duas horas por mês para fazer telefonemas pessoais ou enviar cartões manuscritos às fontes de referências.

"Esse é o toque pessoal necessário para causar impacto", diz ele.



Cadastre-se e receba gratuitamente nossas novidades sobre gestão, tecnologia e prática médica

HiDoctor[®]
PRÁTICA FAZ EXCELÊNCIA

Quero receber

Centralx[®]

Artigo original disponível em:

"Construindo e mantendo uma forte rede de referências de pacientes " - **HiDoctor**[®]

Blog

Centralx[®]