

O espaço físico como fator de competitividade e otimização

Alice Selles

* Mestre em Administração, Diretora de Marketing da Sociedade Brasileira de Administração em Oftalmologia (SBAO), diretora da Selles & Henning Comunicação Integrada, que presta consultoria de marketing para a COOESO, a FeCOOESO, a SBCII, a SBIm, a SOMERJ, a SBACV-Nacional, a SBACV-RJ e algumas clínicas médicas.

Se perguntarmos a médicos bem sucedidos sobre seu primeiro consultório, grande parte deles dirá que ele era pequeno, pouco funcional e que foi decorado com objetos trazidos de casa. Ouviremos também que com o passar do tempo a necessidade fez com que fosse buscado um espaço maior, ocasionando a mudança da clínica, ou então que foram feitas pequenas obras, os chamados “puxadinhos” na tentativa de adequar o que se tinha àquilo que era preciso. Apesar das mudanças e das obras, muitos médicos e administradores de clínicas ainda não perceberam a importância de olhar com um pouco mais de seriedade e profissionalismo para a questão do espaço físico como um verdadeiro fator de competitividade.

Antes de qualquer coisa é preciso entender que o perfil do paciente mudou. Como consumidor ele é mais exigente e consciente de seus direitos. A preponderância nos grandes centros de pacientes oriundos de convênios também interfere na fidelização. Cativar o paciente requer esforços maiores e mais abrangentes. Conforto e sensação de bem estar passam a ter uma importância muito maior para os usuários de serviços médicos do

que na época em que a clientela se formava basicamente sobre o valor pessoal e profissional do médico.

Vamos procurar, portanto, entender os principais aspectos que envolvem a escolha, e a adequação das instalações onde é prestado o atendimento médico e de que maneira é possível estabelecer uma visão mais crítica sobre cada um dos aspectos envolvidos.

O espaço físico de uma clínica pode ser dividido em duas partes: externo e interno. O espaço externo compreende a fachada, a entrada e as formas de acesso dos pacientes. O serviço médico pode ser oferecido em três tipos diferentes de espaço: salas em prédios comerciais, dentro de policlínicas ou ainda em casas ou prédios exclusivos. É claro que as características do tipo de espaço influenciam significativamente na formação da imagem, e portanto no marketing de um serviço. Quando a clínica é instalada em um prédio comercial, além das características físicas do edifício, os cuidados do condomínio com as áreas comuns e os serviços oferecidos podem ser relevantes. Nas policlínicas, onde normalmente se encontram melhores condições para o desenvolvimento de serviços médicos, o

acesso e a sinalização se tornam peças importantes, já que o paciente muitas vezes toma conhecimento do serviço quando vai em busca de atendimento em uma outra especialidade. As edificações exclusivas ao mesmo tempo em que sugerem a possibilidade de exprimir com maior clareza a “personalidade” do serviço (conservador ou de vanguarda, por exemplo), desde o lado de fora, estabelecendo uma comunicação visual bastante eficiente e humanizada, representam um gasto maior com segurança e manutenção.

A localização geográfica do serviço também deve ser analisada sob dois aspectos: a comodidade (uma clínica situada no alto de uma ladeira enfrentará um empecilho a fidelização que não será experimentado pelas clínicas situadas em ruas planas) e facilidade de acesso: linhas de ônibus, trem ou metrô e estacionamento contribuem também.

NO ESPAÇO INTERNO, QUEM MANDA É VOCE

Se no que tange ao espaço externo encaramos alguns problemas que não podemos resolver (não há como alterar sozinho o aspecto da rua onde a clínica

está localizada, por exemplo), mas que podemos tentar minimizar (é possível criar uma associação de amigos da rua, e através dela reivindicar à prefeitura as melhorias necessárias), no espaço interno podemos dimensionar com clareza aquilo que queremos, precisamos e podemos fazer. Para isso temos que entender que o atendimento não se inicia quando a porta do consultório é aberta. O cuidado com as instalações deve considerar o todo. Cada cômodo tenha a ele acesso os pacientes ou não, deve ser pensado em termos de praticidade, racionalidade e conforto, pois cada cômodo influenciará na imagem que pretendemos desenvolver para o serviço. Seja através da facilidade e deslocamento que foram projetadas na ocasião de sua elaboração, seja pela flexibilidade planejada para permitir o crescimento ou adequação do serviço para uma nova realidade.

Ao se projetar o serviço deve ser considerado ainda o perfil dos pacientes que se pretende atender. Por exemplo, clínicas que mantêm pacientes de uma faixa etária mais elevada devem oferecer rampas como forma de acesso.

Além da idade, outro fator que precisa ser considerado na estruturação da clínica é a classe social da clientela, expressa pela forma principal de pagamento utilizada pelos pacientes: uma clínica com clientela eminentemente particular precisará dimensionar o espaço físico em função do desejo de seus clientes em contar com um atendimento diferenciado. Da mesma maneira, uma clínica caracterizada pelo atendimento popular precisará investir principalmente no número de postos de atendimento e em oferecer uma grande sala de espera.

Finalmente, é preciso ainda considerar o espaço físico em função dos tipos de serviços que serão oferecidos, pois uma clínica onde são realizadas apenas consultas precisará de estrutura bastante diferente daquela que além de consultas oferece exames.

DICA FINAL

Como em qualquer outra área ou serviço, para minimizar problemas com o espaço físico, é fundamental recorrer à ajuda profissional, pois a primeira impressão, pode não ser necessariamente a que fica, mas com certeza, demora a ser desfeita...

CHECK - LIST

Veja, de maneira bastante resumida, os principais espaços de uma clínica e o que é preciso considerar sobre cada um deles:

- JARDIM:

- o Plantas podadas.
- o Canteiros limpos.
- o Bancos para que acompanhantes ou pacientes que não desejem aguardar na sala de espera possam se acomodar.
- o Degraus baixos ou rampa de acesso para a recepção, com sinalização.

- RECEPÇÃO:

- o Fácil identificação do local de atendimento.
- o Balcão com altura projetada para facilitar o preenchimento de fichas, preservar a área de trabalho das atendentes e resguardar do acesso público documentos e guias.
- o Espaço físico suficiente para eventuais acúmulos de pacientes a serem atendidos (caso isso não seja possível, crie um sistema de senhas, e encaminhe os pacientes que ainda devem ser atendidos para a sala de espera).

- o Espaço físico suficiente para eventuais acúmulos de pacientes a serem atendidos (caso isso não seja possível, crie um sistema de senhas, e encaminhe os pacientes que ainda devem ser atendidos para a sala de espera).

- SALA DE ESPERA:

- o Cadeiras suficientes para acomodar com folga o maior volume de pacientes – e acompanhantes – que podem ser recebidos em um horário de pico.
- o Televisão, para minimizar a sensação de espera.

- o Revistas atualizadas e em bom estado.

- o Displays para material educativo.

- SANITÁRIOS:

- o Claramente identificados, iluminados e principalmente, limpos.

- CONSULTÓRIOS MÉDICOS:

- o Dimensões suficientes para realização da consulta.

- o Mesa de tamanho adequado para que o computador não ocupe todo o espaço.

- o Gavetas e armários suficientes para que não se acumulem papéis sobre a mesa.

- SALAS DE EXAMES:

- o Dimensões apropriadas para permitir a circulação do paciente e do médico, sem atropelos.

- o Armários suficientes para manter todos os utensílios organizados.

- ADMINISTRAÇÃO:

- o Área para atendimento de pacientes.

- o Instalações adequadas para manipulação de guias de convênios com segurança, para evitar erros e conseqüentes glosas.

- COPA, VESTUÁRIOS E DEMAIS ÁREAS DE ACESSO RESTRITO:

- o Por menor que sejam estas áreas, elas precisam transparecer organização, limpeza e respeito pelos membros da equipe.