

sintonia

Veículo de Comunicação da Comunidade de Médicos Biofórmula
Ano 3 . nº 13 . março/abril de 2003



MotivAção. Pág 5

*Farmacêuticos e Médicos:
a integração de profissionais,
trazendo benefícios a todos. Pág 6*

Informação rápida. Pág 4

Nem **URSOS**, nem **ONÇAS**. Apenas, **MORANGOS**.



Conta a fábula que um sujeito estava caindo em um barranco e se agarrou às raízes de uma árvore. Em cima do barranco, havia um urso imenso querendo devorá-lo. Embaixo, prontas para engolir-lo quando caísse estavam seis onças famintas.

Em determinado momento, ele olhou para o lado esquerdo e viu um morango vermelho e lindo. Num esforço supremo, apoiou o seu corpo, sustentado apenas pela mão direita e com a esquerda, pegou o morango, levou-o à boca e se deliciou com o sabor doce e suculento. Foi um prazer supremo comer aquele morango tão gostoso.

E é isso. Para quem espera a continuação porque ainda não vislumbrou a moral da história, vamos esclarecer: **sempre existirão ursos e onças prontos para dificultar nosso dia-a-dia, isso faz parte da vida. Mas não podemos deixar que os problemas do cotidiano nos impeçam de aproveitar as “delícias” que a vida oferece, seja na forma metafórica de morangos ou no maravilhoso partilhar de conhecimentos.**

O que isso tem a ver com o Sintonia ou com o trabalho dos profissionais da Biofórmula? Simples, **na Bio, cada colaborador, dentro das suas possibilidades, recursos e habilidades, faz a sua parte para tornar este mundo melhor, com menos problemas, agindo para que os “ursos” e as “onças” aplicados ao trabalho na área médica sejam extintos. Em lugar de observar passivamente suas existências, a equipe sai a campo para providenciar e compartilhar de seus “morangos” com todos, promovendo a total integração da comunidade médico-farmacêutica e, conseqüentemente, seu crescimento conjunto.**

Mais uma vez, esta também é nossa missão com este Sintonia, possibilitar que você, leitor e amigo, olhe ao seu redor, em casa, na sua rua, no trabalho e tenha acesso, neste exato momento, ao “morango” que lhe é de direito e está esperando por você.

Abraços e boa leitura.
Equipe Biofórmula.

Agenda Biofórmula

DATA/HORÁRIO	LOCAL	PÚBLICO
PALESTRA		
Anti-aging 16/05/03 às 15h	Hospital Padre Bento Guarulhos	Médicos Residentes

Muito além da relação médico - paciente.



Doutora Rosângela A. O. Aurichio

REUMATOLOGISTA
Av. Waldemar Carlos Pereira, 122
Vila Matilde
Tel.: (11) 6651-9277

Logo no início da conversa, quando questionada sobre o que a levou a se decidir pela carreira médica, a resposta da Doutora Rosângela foi imediata: “A Medicina é coisa de outras vidas”. A partir daí, já é possível avaliar o seu amor pela profissão. Tanto é que, para concluir o curso da faculdade, enfrentou todas as dificuldades (e não foram poucas) que surgiram. No primeiro ano, perdeu seu pai e, para seguir adiante, contou com o apoio da mãe e dos irmãos. **Otimismo e fé sempre foram seus princípios na realização de seus sonhos.**

Graduada pela Unisa, Universidade Santo Amaro, fez dois anos de residência em Clínica Geral no Hospital Santa Marcelina, e dois em reumatologia no Hospital Heliópolis. **“Acho importante que o reumatologista se aprofunde em Clínica Geral para ser mais eficaz em seus diagnósticos”, diz ela.**

Profissional ativa, está sempre em busca de novidades, congressos e jornadas para se manter atualizada. Atualmente, divide-se entre seu consultório e as atividades de preceptora dos residentes do Hospital Santa Marcelina, onde acompanha seus atendimentos ambulatoriais, palestras e estudos de casos.

Para administrar seu consultório, além do apoio das secretárias, a doutora conta com os serviços terceirizados de uma empresa de contabilidade e a ajuda do esposo João, que é advogado, e continuamente contribui na criação de estratégias, visando fidelizar clientes e obter resultados mais satisfatórios.

Quanto aos pacientes, ela acredita que mais do que diagnosticá-los é preciso conhecer seus hobbies, sonhos e saber como é sua vida familiar, para atendê-los com mais cumplicidade e melhor.

Solidária às causas sociais, há alguns anos dedicou parte do seu tempo ao trabalho social no Hospital Vila Prudente, entregando-se de corpo e alma ao acompanhamento de pacientes crônicos que residiam no hospital. Quando o hospital interrompeu o projeto, por falta de verba, a Doutora Rosângela ficou bastante sensibilizada, principalmente quando viu em um noticiário de TV o desabafo de uma das pacientes que sofria por não receber mais a assistência necessária. “Eu aprendia muito com cada paciente”, emociona-se.

Hoje, após realizar muitos sonhos, seu maior projeto é montar uma grande clínica, onde o paciente receba total assistência, desde a área laboratorial e psicológica, até a fisioterapia e clínica.

Conclui a entrevistada:

“Quero uma clínica que possa proporcionar um atendimento pleno a todos”.

Informação Rápida.

Tempo é dinheiro!

Certamente a grande maioria dos profissionais médicos compreende com profundidade a obviedade destas palavras. Pois bem, se existe tamanha clareza, então, uma pergunta fica no ar: o que você, doutor, está fazendo para maximizar seus ganhos?

Saber lidar com os recursos que causam impacto na melhor utilização do tempo é condição básica para otimizar os ganhos. Isto representa planejar as atividades burocráticas de tal forma que o tempo dedicado a elas seja reduzido, e, no seu lugar, o médico possa ampliar seus conhecimentos e estreitar relacionamentos com seus clientes. Este é o caminho que deve ser seguido por todo aquele que busca o sucesso.

Todo profissional precisa trabalhar com informações e, quanto mais rápidas elas estiverem disponíveis, maiores serão seus ganhos. É exatamente aí que entra a informação rápida ou, se você preferir, a informática. Venerada por uns, odiada por outros, ela pode ser um potente instrumento, facilitando muitas atividades dos médicos.

A informática, vilã ou heroína, tem sim vários prós. Com sua implementação é possível consolidar uma imagem mais profissional da atividade de seu consultório. Banir as tradicionais "fichinhas", substituindo-as por sistemas de acompanhamento aos pacientes, faz com que os atendimentos tornem-se mais pessoais. Sim, é isso mesmo. O computador pode trazer maior pessoalidade às suas consultas, desde o atendimento na recepção, uma vez que o tempo antes gasto com arquivos pode passar a ser investido em atenção e interesse pelo cliente, até a consulta em si, com a facilidade de acesso aos históricos de seu paciente (desde que hajam sempre informações atualizadas disponíveis).

Mas não pára por aí, doutor. Rotinas de administração financeira, controles de contas, relação com convênios, podem estar também disponíveis em um mesmo ambiente operacional. É possível obter informações com agilidade, que irão, certamente, apoiá-lo em suas tomadas de decisão como gestor empresarial que é você, ou seja, para atender plenamente as demandas médicas, um sistema informatizado deve ter três grandes dimensões:

Informações do cliente

É fundamental acompanhar e manter um conjunto de informações de cada cliente. Estas informações englobam desde o cadastro (endereço, telefone etc) até o acompanhamento de cada procedimento, passando pela anamnese, medicamentos e exames. Além disso, saber a proveniência do paciente, se é conveniado ou particular, a região da cidade em que ele se localiza, sua profissão, a frequência das consultas, ajuda a manter um relacionamento próximo aos pacientes. É importante verificar a flexibilidade do sistema, para adequá-lo às suas necessidades específicas e fazer dele o seu instrumento de marketing de relacionamento.

Informações básicas

- Dados cadastrais
- Anamnese
- Medicação e prescrição médica
- Elaboração de solicitações de exames
- Acompanhamento cronológico e histórico

Informações financeiras

O objetivo de manter um sistema de informações financeiras é facilitar a operação e rotina administrativa do consultório. Apesar de tarefa importante para o sucesso de seu empreendimento, você deve despender pouco tempo com ela, afinal sua especialidade é outra, certo?

O sistema financeiro envolve:

- Emissão de recibos
- Cobrança e controle de convênios
- Contas a pagar
- Contas a receber
- Informações gerenciais

Informações científicas

Com a informática os ganhos de tempo podem ser redirecionados ao preparo e à pesquisa. Assim, as informações científicas, que representam fontes para o conhecimento, podem estar classificadas por temas facilitando a organização e localização. Informações sobre medicamentos, congressos, artigos de pesquisa científica podem estar vinculadas aos sistemas, otimizando o uso de seu tempo e tornando disponíveis conhecimentos para o seu uso no dia-a-dia.

Cada doutor, porém, deve priorizar as suas principais demandas no momento de realizar os investimentos em tecnologia. Não há receita pronta, cada consultório deve verificar o quão prioritária é a questão. De qualquer forma, entretanto, estas três dimensões que se complementam devem fazer parte dos projetos de informatização dos consultórios médicos.

Se tempo é realmente dinheiro, a informação rápida é um forte aliado do médico. Fica então a última indagação: "O que você está esperando para mudar o uso daquele enfeite que fica sobre as mesas?"

silvio.bugelli@tcaconsultores.net
Consultor e Conferencista Empresarial

MotivAção.

Como motivar minha equipe? Como manter minha secretária empolgada com o trabalho? Existem fórmulas para motivar pessoas?

Essas questões, comumente, chegam aos nossos ouvidos, partindo de médicos de diferentes localidades, especialidades, estilos diversos de gerir seus consultórios ou clínicas. Algumas respostas:

- É importante termos consciência de que ninguém motiva ninguém. O próprio nome diz: "Motivos para a ação". Um líder é responsável por dar condições para que cada liderado se automotive e aja com disposição.
- Significado é pré-requisito para que as pessoas se animem com os desafios e queiram fazer deles sua causa maior. Mostre o significado do trabalho para sua equipe e ela vai exercer seu papel de maneira mais apaixonada. Cada um entendendo com o que contribui exercendo sua função constrói um ambiente de trabalho de muito mais harmonia.
- Se você quer que as pessoas se comprometam, permita que elas participem: das decisões, das discussões, das propostas de mudança. Converse com as pessoas na hora de decidir por coisas que a afetem.
- Exemplos são altamente motivadores. Isso é tão certo que é através deles que ensinamos nossos filhos em casa. Nossa equipe também se motiva muito vendo que o que falamos é o que fazemos.



- Permita que cada colaborador seu faça algo que fuja da enfadonha rotina do dia-a-dia. Proponha novos projetos, peça idéias para mudança de layout, reorganização dos arquivos, para novos serviços para seus clientes etc.
- Compartilhe conhecimento com quem trabalha com você, indicando livros, revistas e assuntos culturais, trocando informações que venham contribuir para que o repertório das pessoas seja ampliado. Assim, elas crescerão a cada dia.
- Não seja igual todos os dias. Não cumprimente as pessoas da mesma forma, não entre pelo mesmo lugar, não vá sempre direto para sua sala, e incentive quem trabalha com você a também mudar sempre. O ambiente em sua clínica ganhará mais luz e um brilho diferente nos olhos das pessoas com certeza irá surgir.
- Motivação exige Ação. Ações suas a cada dia para contagiar e dar motivos para uma equipe colocar todo seu empenho a serviço de seus clientes.

Sandra Campos
sandra.campos@tcaconsultores.net

Farmacêuticos e Médicos: a integração de profissionais, trazendo benefícios a todos.

A Biofórmula, ao longo de suas quase três décadas de mercado, sempre investiu no compartilhar de suas informações com o mercado. Desta forma, chegou ao patamar de respeitada fonte de produção e disseminação de conhecimentos tanto para a comunidade médica quanto para os demais profissionais da saúde.

Neste contexto, os farmacêuticos da Biofórmula há algum tempo uniram-se e formaram uma equipe interessada e centrada em buscar conhecimentos para prestar um serviço pleno a todos os profissionais da saúde, criando nesta área equipes multiprofissionais.

“Desta maneira todos saem ganhando, ocorre uma troca mútua de conhecimentos visando tanto o crescimento profissional dos envolvidos, como a busca da satisfação plena do paciente”, acrescenta Brígida Abrão Podestá, farmacêutica da Unidade Higienópolis.

“A partir do momento em que o paciente procura um profissional (médico, dentista, nutricionista, dentre outros) tem um tratamento diferenciado, vai até a farmácia e encontra profissionais preocupados com o seu bem-estar e, interagindo com o prescritor (que é o profissional de sua extrema confiança), ele tem uma intensa satisfação. Com isso, farmacêutico e prescritor obtêm também satisfação profissional”, comenta Camila Marselle Afonso, farmacêutica da Unidade Penha.

Englobando desde pesquisas, orientações e respaldo à prescrição do receituário, conhecimentos decorrentes de pesquisas bibliográficas e da prática laboratorial, esses serviços oferecem:

- Visitas técnicas.
- Troca de informações científicas sobre medicamentos.
- Desenvolvimento e sugestões de fórmulas e veículos.

- Acompanhamento do tratamento de pacientes no momento da dispensação.
- Sugestão de formas farmacêuticas diversas (que muitas vezes o médico ou profissional de saúde não conhece, facilitando o tratamento para cada caso específico, como por exemplo, idosos, crianças, pessoas com dificuldades de deglutição, etc).
- Orientações práticas quanto à administração, conservação, armazenamento, manuseio de medicamentos.
- Atualização dos profissionais no que tange aos novos ativos medicamentosos, seus eventuais benefícios ou contra-indicações.

Nas 12 Unidades Biofórmula sempre há um profissional farmacêutico para atender as necessidades dos médicos, bem como as de seus pacientes.

“Graças à qualidade de nossos serviços, os médicos sabem que podem contar conosco para trazer melhorias em termos de qualidade de vida para seus pacientes e de crescimento profissional para si próprios”, afirmam Taciana

Rodrigues de Oliveira e Lúcia Helena Gonzaga Pinto, farmacêuticas da Unidade Brooklin.

Para Camila Marselle isso acontece porque: **“A cada dia, a Biofórmula busca ser um estabelecimento de preparo e dispensação de medicamentos. Acima de tudo, ela procura ser uma farmácia ‘amiga’ do médico, oferecendo um grande apoio a este profissional que dedica sua vida para cuidar de outras vidas e levar alegria a todos os lares, e em todos dias de sua existência”.**

Dicas de sites de pesquisa técnica.

1. <http://www.alergianet.com>

DIRECTORIO PROFESIONAL DE MÉDICOS ESPECIALISTAS EN ALERGOLOGIA DE EJERCICIO LIBRE EN ESPAÑA
Site espanhol, que aborda as principais doenças alérgicas de uma forma simples e muito útil para fornecer orientações aos pacientes. Além disso, trata também os principais alérgenos e fornece inúmeros links sobre o assunto.

2. <http://www.funasa.gov.br/>

Site brasileiro, com informações detalhadas em vigilância epidemiológica, imunizações, saneamento, etc., e com inúmeras publicações técnicas e científicas. De particular interesse é o Guia de Doenças, que é um manual completo das doenças infecciosas. Vale a pena navegar por ele!

3. http://www.dermis.net/index_s.htm

Atlas Dermatológico On-Line. Possui mecanismo de busca e milhares de imagens disponíveis para consulta, além de inúmeros links e curiosidades.

4. <http://www.epub.org.br/nutriweb>

Site sobre nutrição, produzido pelo Núcleo de Informática Biomédica da UNICAMP. Contém informações sobre amamentação, nutrição do atleta, nutrição clínica, cálculos nutricionais, alimentação infantil, obesidade, orientação nutricional e curiosidades em nutrição, além de inúmeros links sobre o assunto. Muito útil para a orientação dos pacientes.

Palavra do Doutor

Lebramos que este espaço continua aberto aos seus comentários, para que possamos nos aperfeiçoar e evoluir, sempre!

Reforçamos o pedido para que, em nossa próxima visita, faça com a Doutora Luciane Scattone e exponha a sua opinião. Assim, agregaremos cada vez mais valor ao nosso Informativo.

“Não posso deixar de parabenizar o último Workshop da Biofórmula sobre Gestão Financeira, que aconteceu em novembro de 2002 e tem sido de grande valia para mim, auxiliando na minha própria valorização profissional, com relação a honorários e etc, uma vez que - através dos conhecimentos adquiridos neste encontro - pude fazer uma programação antecipada do planejamento anual no meu consultório. Parabéns pela iniciativa e que novas reuniões se repitam”. (Doutora Luciane Scattone)

Um de nossos leitores, o médico **Alceu Giralddi**, achou interessante colaborar com o Sintonia, enviando uma crônica de autoria de Mario Prata. Esperamos que gostem e possam tirar bom proveito desta contribuição que nosso parceiro quis compartilhar com todos.

Crônica da Loucura

O melhor da Terapia é ficar observando os meus colegas loucos. Existem dois tipos de loucos. O louco propriamente dito e o que cuida do louco: o analista, o terapeuta, o

psicólogo e o psiquiatra. Sim, somente um louco pode se dispor a ouvir a loucura de seis ou sete outros loucos todos os dias, meses, anos. Se não era louco, ficou.

Durante quarenta anos, passei longe deles. Pronto, acabei diante de um louco, contando as minhas loucuras acumuladas. Confesso, como louco confesso, que estou, adorando estar louco semanal.

O melhor da terapia é chegar antes, alguns minutos e ficar observando os meus colegas loucos na sala de espera. Onde faço a minha terapia é uma casa grande com oito loucos analistas. Portanto, a sala de espera sempre tem três ou quatro ali, ansiosos, pensando na loucura que vão dizer dali a pouco. Ninguém olha para ninguém. O silêncio é uma loucura. E eu, como escritor, adoro observar pessoas, imaginar os nomes, a profissão, quantos filhos têm, se são rotarianos ou leoninos, corintianos ou palmeirenses. Acho que todo escritor gosta desse brinquedo, no mínimo, criativo.

E a sala de espera de um “consultório médico”, como diz a atendente absolutamente normal (apenas uma pessoa normal lê tanto Paulo Coelho como ela), é um prato cheio para um louco escritor como eu. Senão, vejamos: Na última quarta-feira, estávamos eu, um crioulinho muito bem-vestido, um senhor de uns cinquenta anos e uma velha gorda. Comecei, é claro, imediatamente a imaginar qual seria o problema de cada um deles? Não foi difícil, porque eu já partia do princípio que todos eram loucos, como eu. Senão, não estariam ali,

tão cabisbaixos e ensimesmados. O pretinho, por exemplo. Claro que a cor, num país racista como o nosso, deve ter contribuído muito para levá-lo até aquela poltrona de vime. Deve gostar de uma branca, e os pais dela não aprovam o casamento, pensei. Ou será que não conseguiu entrar como sócio do "Harmonia do Samba"? Notei que o tênis estava um pouco velho. Problema de ascensão social, com certeza. O olhar dele era triste, cansado. Comecei a ficar com pena dele. Depois notei que ele trazia uma mala. Podia ser o corpo da namorada esquartejada lá dentro. Talvez apenas a cabeça. Devia ser um assassino, ou suicida, no mínimo. Podia ter também uma arma lá dentro. Podia ser perigoso. Afastei-me um pouco dele no sofá. Ele dava olhadas furtivas para dentro da mala assassina. E o senhor de terno preto, gravata, meias e sapatos também pretos? Como ele estava sofrendo, coitado. Ele disfarçava, mas notei que tinha um pequeno tique no olho esquerdo. Corno, na certa. E manso. Corno manso sempre tem tiques. Já notaram? Observo as mãos. Roia as unhas. Insegurança total, medo de viver. Filho drogado? Bem provável. Como era infeliz esse meu personagem. Uma hora tirou o lenço e eu já estava esperando as lágrimas quando ele assoou o nariz violentamente, interrompendo o Paulo Coelho da outra. Faltava um botão na camisa. Claro, abandonado pela esposa.

Devia morar num flat, pagar caro, devia ter dívidas astronômicas. Homossexual? Acho que não. Ninguém beijaria um homem com um bigode daqueles. Tingido.

Mas a melhor, a mais doida, era a louca gorda e baixinha. Que bunda imensa. Como sofria, meu Deus. Bastava olhar no rosto dela. Não devia fazer amor há mais de trinta anos. Será que se masturbaria? Será que era esse o problema dela? Uma velha masturbadora? Não! Tirou um terço da bolsa e começou a rezar. Meu Deus, o caso é mais grave do que eu pensava. Estava no quinto cigarro em dez minutos. Tensa. Coitada. O que deve ser dos filhos dela? Acho que os filhos não comem a macarronada dela há dezenas e dezenas de domingos. Tinha cara também de quem mentia para o analista. Minha mãe rezaria uma Salve-Rainha por ela, se a conhecesse. Acabou o meu tempo. Tenho que ir conversar com o meu psicanalista. Conto para ele a minha viagem na sala de espera. Ele ri, ri muito, o meu psicanalista. O Ditinho é o nosso office-boy. O de terno preto é representante de um laboratório multinacional de remédios lá no Ipiranga e passa aqui uma vez pôr mês com as novidades. E a gordinha é a Dona Dirce, a minha mãe. E você não vai ter alta tão cedo.

(Mario Prata é mineiro de Uberaba, autor, entre outros livros, de Schifaizfavoire, um dicionário de português de Portugal para brasileiros).

Sala de Espera

Qual é a percepção que os pacientes têm do seu consultório? O que eles acham do atendimento que recebem de você e dos seus funcionários? Enfim, eles estão satisfeitos?

As respostas para estas perguntas estão ao seu alcance, diariamente, logo aí, na sua sala de espera. Por isso, quando está em visita, nossa equipe fica atenta ao que é dito por seus pacientes e traz essa informação ao seu conhecimento, para que você também possa se aperfeiçoar cada vez mais. Veja:



EXPEDIENTE



Sintonia é uma publicação bimestral da Biofórmula Farmácia de Manipulação. Direção: Masayuki Itaya - Sanae Taziri Itaya
Matriz: Rua Bom Pastor, 1078 - Ipiranga/São Paulo - Tel.: (11) 6165 6933 - Fax: (11) 272 1777 - bioformulasintonia@terra.com.br
Jornalista Responsável: Marcos Wojdyslawski - MTB 23.696 - Redação: Adriana Olacyr - Projeto Gráfico, Diagramação e Impressão: Gia Comunicação
Tel./Fax: (11) 50515611. Colaboradores desta edição: Andreia Correia de Araújo, César Bumussa, Márcia Cristina Pirro e Thais Helena dos Santos Soares.

sintonia



Veículo de Comunicação da Comunidade de Médicos Biofórmula
Ano 3 . nº 13 . março/abril de 2003



Motivação. Pág 5

Farmacêuticos e Médicos:
a integração de profissionais,
trazendo benefícios a todos. Pág 6

Informação rápida. Pág 4