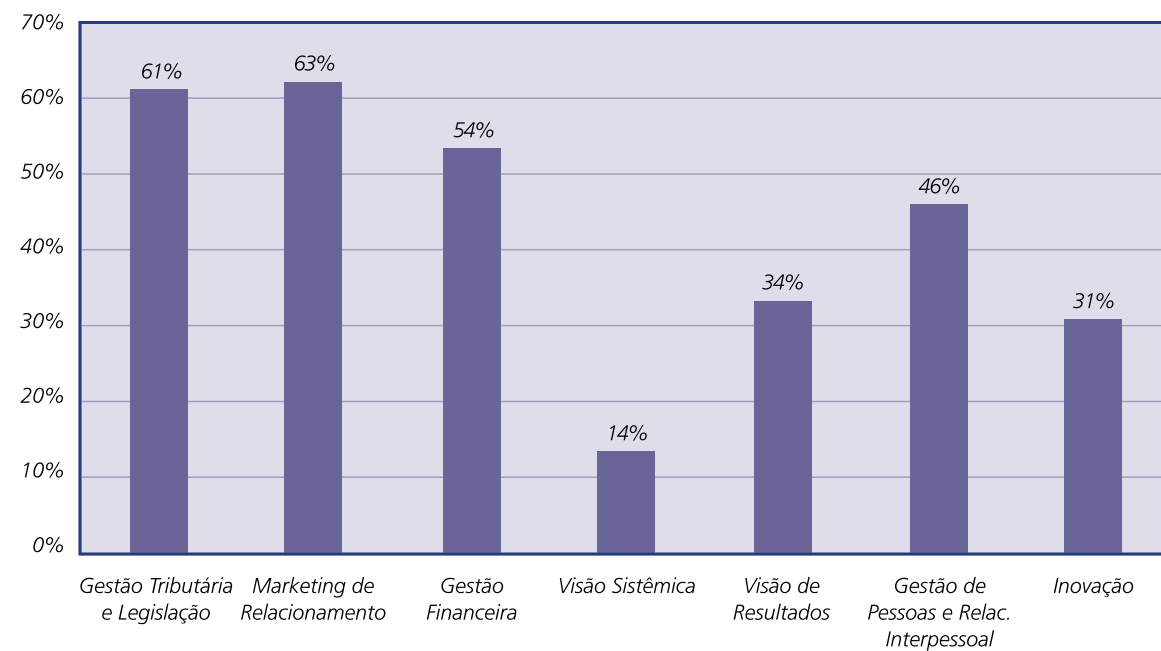


Por Dentro da Biofórmula

Quais matérias gostaria que fossem publicadas na seção Entendendo de Gestão?



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: Márcia Cristina Pirro, Adriana Cristina Denardi, Andreia Correia de Araújo e Lúcia Helena S. Gonzaga Pinto.

sintonia



Veículo de Comunicação da Comunidade de Médicos Biofórmula
Ano 3 . nº 14 . maio/junho de 2003



Na busca por uma vida virtuosa.

Virtude é uma palavra que se origina do radical viril, que por sua vez quer dizer potência ou virilidade.

A partir deste entendimento, vale a pena fazer um auto-questionamento: *E toda potência que existe dentro de nós mesmos, que nos dá vida, de onde vem?*



Na realidade, esta incerteza é que nos traz a compreensão de que devemos **criar virtudes dentro de nós mesmos**, aprendendo, inicialmente, a **eliminar nossos defeitos e honrar nossas qualidades**. É por isso que na Biofórmula também nos inspiramos no trabalho dos antigos alquimistas, que transformavam o metal em ouro, e nos dedicamos continuamente ao **auto-aperfeiçoamento**. E seja de dentro para fora da empresa, através de treinamentos, cursos e das mais diversas formas de compartilhar conhecimentos; ou de fora para dentro, através de pesquisas de opinião, da busca de sugestões e críticas, com o auxílio de nossos parceiros externos - médicos, farmacêuticos e profissionais da saúde - sempre caminhamos nesta direção: a de **minimizar, e quando possível eliminar, nossos pontos fracos**.

Percebemos que desta maneira, abrimos espaço para ampliar nossas virtudes, fazendo jus ao potencial que ganhamos para satisfazer tanto a nós mesmos, enquanto profissionais da Biofórmula, quanto a vocês que fazem parte de nossas vidas.

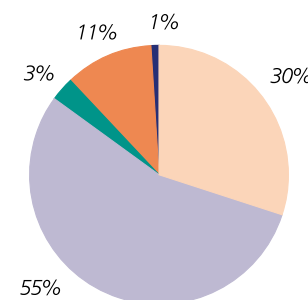
Abraços e boa leitura.
Equipe Biofórmula.

Confirmado: o Sintonia está sintonizado com você!

Quando, na edição de número 12 do Sintonia, nós da Biofórmula fizemos uma pesquisa para saber a opinião de nossos leitores e parceiros a respeito deste informativo, o retorno foi muito satisfatório, o que, para nós, além de um estímulo para continuarmos com nossa postura, foi muito importante para que também estejamos motivados a desenvolver continuamente novas formas de entender e atender às suas necessidades. Agora, mais uma vez, queremos agradecer a todos que participaram e divulgar os resultados deste trabalho. Confira.

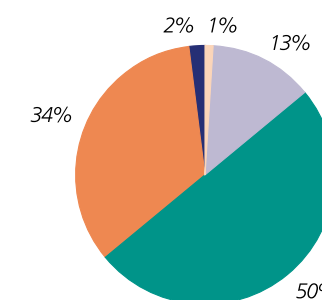
Qual é o seu nível de contato com o Sintonia?

- Leio todas as edições
- Li várias edições
- Recebo sempre, mas não tenho tempo para ler
- Recebi apenas ...
- Não Responderam



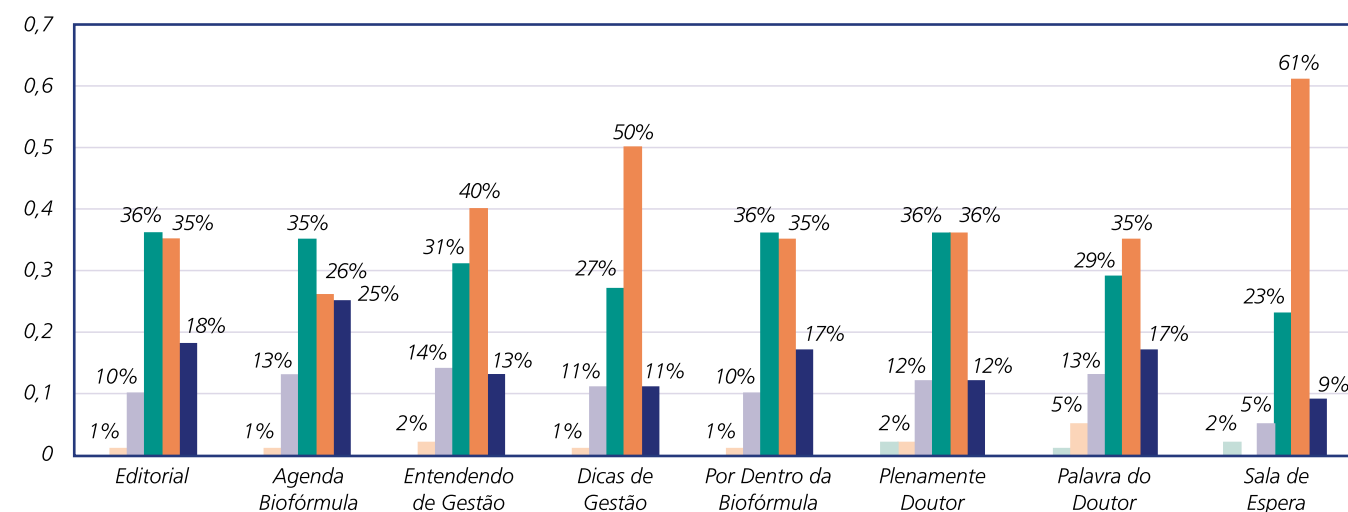
De 0 a 5, que nota você daria ao Sintonia?

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Não Responderam



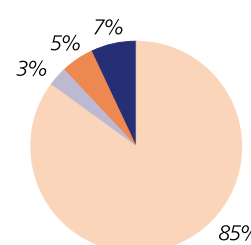
Qual sua nota para cada seção (0 a 5)?

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Não Responderam



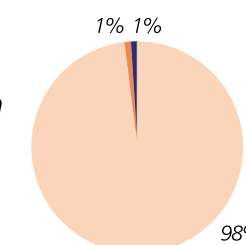
Você acha que os textos são?

- Objetivos e na Medida Certa
- Longos
- Muito Detalhados
- Pouco Detalhados
- Não Responderam



Você acha que o visual é?

- Limpo e facilita a leitura
- Confuso e dificulta a leitura
- Tem muitas fotos
- Tem poucas fotos
- Não Responderam



Pensando no presente e no futuro.

Com a edição da Medida Provisória nr.83/2002, regulamentada pela Instrução Normativa INSS/MPAS nr.87/2003, modificou-se muito a forma de pagamento das contribuições previdenciárias dos contribuintes individuais, categoria em que se enquadra a maioria dos profissionais médicos.

Com as modificações trazidas pela nova lei, a partir de 1º de abril de 2003, o salário de contribuição do contribuinte individual, passa a ser a remuneração auferida em sua atividade por conta própria durante o mês, observados os limites mínimo e máximo de contribuição naquele mês. Lembramos que o salário de contribuição, além de ser a base de cálculo da contribuição do segurado, também é a base de cálculo dos benefícios a que tem direito este segurado, como por exemplo, a aposentadoria.

Portanto, a partir de 1º de abril deixou de existir a escala dos salários-base. Esta tabela vinha impressa no verso do carnê do INSS e, nela, o próprio segurado se enquadrava em uma das faixas.

Outra mudança, que afetará os profissionais autônomos, é a determinação para que as pessoas jurídicas em geral descontem o valor equivalente a 11% do salário de contribuição do autônomo a seu serviço, ou 20% se a pessoa jurídica for entidade beneficente de assistência social, isenta das contribuições patronais.

Ou seja, o profissional autônomo receberá sua remuneração já descontada de sua contribuição ao INSS em 11%, quando for paga por pessoa jurídica em geral ou cooperativa de trabalho. Já quando o profissional receber de uma pessoa física, será sua obrigação contribuir sobre o valor recebido com alíquota de 20%.



Quando o profissional autônomo receber remuneração de diversas pessoas jurídicas, em valor superior ao do teto máximo de contribuição, este profissional autônomo deverá exigir o comprovante da retenção dos pagamentos que receber, para que no momento em que a base da retenção superar o teto máximo de contribuição no mês ele possa comprovar com o próximo pagador, para que este não efetive o desconto. Não adianta ao profissional contribuir acima do teto de contribuição, pois tal valor excedente não será utilizado para cálculo de nenhum benefício. Lembramos ainda que é mais vantajoso ao profissional ter retida em sua contribuição por uma pessoa jurídica a alíquota de 11%, do que ter de recolher a 20% sobre o valor recebido de pessoa física.

Por exemplo, um profissional que receba a remuneração mensal de R\$ 1.000 de duas pessoas jurídicas diferentes, totalizando R\$ 2.000 mensais brutos, ao receber da 1ª empresa terá retidos R\$ 110 de INSS, recebendo líquidos R\$ 890. Este profissional deverá exigir algum comprovante desta retenção para que, ao receber da 2ª pessoa jurídica, esta possa considerar que o profissional já contribuiu sobre os R\$ 1.000. Sendo o valor máximo de contribuição para este mês de R\$ 1.869,34, esta

empresa somente descontará 11% sobre a diferença de R\$ 869,34, resultando em R\$ 95,63, recebendo portanto líquidos R\$ 904,37. Neste exemplo, o profissional terá recolhido seu INSS sobre o valor máximo de R\$ 1.869,34. Mesmo vindo a receber valores de outras pessoas jurídicas ou físicas no mês, não deverá mais pagar a contribuição.

Vale lembrar que todos os documentos mencionados deverão ser guardados pelo profissional até o momento de requerer sua aposentadoria.

Plínio Henrique de Francischi
Advogado e Consultor Jurídico na Área de Saúde
phf@hipernet.com.br

Aprendendo e ensinando sempre.



Doutora Elizabeth Oliveira Di Giaimo

DERMATOLOGISTA
Rua Serra do Japi, 1495
Tatuapé
Tel.: (11) 6673-6372
Fax.: (11) 6676-2849

Formada pela Faculdade de Medicina de Vassouras no Rio de Janeiro, cursou a residência em dermatologia na Santa Casa do Rio, especializou-se em Medicina Estética na 1ª turma da Sociedade Brasileira de medicina estética.

Tem verdadeira paixão pelo conhecimento e comenta que adora “estar sentada em uma cadeira aprendendo”, por este motivo voltou a estudar, cursou Medicina do Trabalho na faculdade Gama Filho.

Atuou nesta área em várias empresas do Rio de Janeiro, trabalho que ampliou ainda mais seus conhecimentos. E, como ensinando também se aprende, ministrou aulas de Dermatologia para esteticistas da Payot.

Além de todos os congressos na área da medicina, a doutora sempre está inserida nos cursos voltados à gestão do seu consultório, sendo muito interessada principalmente pelos temas relacionados ao Marketing.

Enfatizando que é necessário que haja uma harmonia entre a Medicina e a gestão de negócios, a doutora Elizabeth afirma: “É necessário ter uma visão sistêmica, preciso estar atenta a tudo para que o meu cliente esteja satisfeito. Além disso, é importante ter uma equipe bem-treinada, um

consultório confortável, uma agenda organizada e manter os negócios bem-administrados”.

Logo que se mudou para São Paulo, montou seu consultório visando atender todas as demandas do mercado da saúde e beleza. Desta forma, equipou seu empreendimento à medida em que atendia seus clientes, sempre da melhor forma possível.

Quando questionada sobre seus sonhos, a dermatologista ressaltou: “Sonhos são muito abstratos. Tenho projetos. Um dos principais é fazer um curso de aprimoramento profissional em Paris”. E para transformar seu projeto em realidade, tem se dedicado a aulas de Francês.

“As mudanças na Medicina devem ser pautadas na ética médica. É necessário mudar, criar novas alternativas para fidelizar o cliente, mas duas coisas são prioridades para mim: confiança e credibilidade”, considera.

Realizada profissionalmente, com dois filhos maravilhosos e desfrutando de tudo de bom que a vida lhe proporciona, não é para menos que a Doutora Elizabeth Oliveira Di Giaimo se considera uma pessoa bastante feliz que, além de tudo, adora dançar, sair com os amigos e manter-se sempre de bem com a vida.

A patologia da infidelidade dos pacientes.

Manter um bom clima com a equipe de trabalho é uma tarefa árdua que todo médico tem que enfrentar. Só há um desafio ainda maior: **conquistar pacientes fiéis.**

A relação entre estes dois desafios é muito estreita, pois a rotatividade dos pacientes cresce na mesma proporção que a rotatividade da equipe.



silvio.bugelli@tcaconsultores.net
Consultor e Conferencista Empresarial

Assim, **um bom início para fidelizar pacientes é começar fidelizando a própria equipe.** Porém, diferente do que alguns podem estar pensando, isto vai muito além do que pagar um salário maior.

Neste momento, uma questão deve ser comum a muitos médicos: Como conseguir motivar e capacitar os colaboradores, transformando-os em uma alavanca para aumentar as consultas e fidelizar cada vez mais pacientes?

Antes de qualquer coisa é preciso **compreender o que é a essência do processo de atendimento médico:** É gente lidando com gente!

O médico possui o poder de fidelizar seu cliente quando está frente a frente com ele. Em todos os demais momentos, este poder está com outras pessoas.

No momento em que sua equipe está falando com o SEU cliente, o médico nada mais pode fazer. **A equipe é dona da situação e pode, simplesmente, fazer com que SEU cliente nunca mais volte!**

Mas por que a equipe faria isto?

Muitos profissionais tiram o significado do trabalho das pessoas, baixando sua auto-estima e tornando-as mediocres.

Veja como isto acontece:

- Isto qualquer um faz. Até meu filho de 8 anos faria melhor.
- Se não estiver contente com o trabalho contrato outra pessoa. O desemprego aí fora está alto e você deveria me agradecer em vez de reclamar!
- Você até que ganha muito bem pelo pouco que faz...
- Não é preciso muita inteligência para marcar os horários e atender telefonemas.
- Eu estudei e sou médico(a) e você, uma simples atendente. Como quer questionar o que estou fazendo?
- Você é paga para fazer e não para pensar!

Quando a relação médico - equipe chega a este nível e coisas como estas são ditas, nada melhor do que refletir sobre a célebre frase de Peter Block:

“A vingança maior dos nossos funcionários é descarregar sobre os clientes o ressentimento e frustração que sentem por nós”.

É impossível motivar e capacitar os colaboradores para que eles contribuam no aumento das consultas e na fidelização dos pacientes sem dar **Significado** ao seu trabalho. Sem significado, o quadro clínico é terminal!

No entanto, esta atitude, apesar de fundamental, é apenas o início. É preciso desenvolver a consciência da equipe a respeito de seu importante papel na fidelização dos clientes. Isto se dá através da prática da **Comunicação**.

Uma vez consciente, é preciso **Informação**. As pessoas precisam ler livros, participar de workshops e, enfim, estudar formas para estar preparado para fidelizar clientes.

Ainda restam três últimos passos que precisam ser dados: É necessário colocar em prática tudo que foi aprendido com as informações. É a **Implementação** dos conhecimentos. Através dela é possível a **Reavaliação** de possíveis falhas, para implementação de novas melhorias.

Por fim, é necessário **Elogiar** as conquistas, pois isto alimentará um novo ciclo, reforçando o Significado do trabalho.

Como o número de profissionais médicos cresce vertiginosamente, impulsionado pela pressão dos convênios, alguns dos segredos para o sucesso na carreira médica nos dias competitivos de hoje são esses:

Significado
Comunicação
Informação e Implementação
Reavaliação
Elogio

SCIRE é uma palavra em latim, que em português significa saber e conhecer, e é exatamente isto que o profissional médico precisa para fidelizar seus pacientes: saber que tudo isso nasce bem próximo, ali junto da equipe!