

Sucesso assente na “terapia do bom atendimento”

O Trofa Saúde Hospital, a maior rede privada de hospitais no norte do país, aposta na construção de unidades de saúde multidisciplinares, estrategicamente localizadas e com uma dimensão que torna maleável a sua (re) organização interna. Este plano, arrojado, permite-lhe ser o grupo de saúde privada no norte do país com maior movimentação de doentes, consultas e cirurgias. Um projeto que não tem como primazia o lucro ‘per si’, mas sim o reinvestimento contínuo na melhoria dos cuidados prestados à comunidade.



O Trofa Saúde Hospital em Alfena é, neste momento, uma das melhores unidades do Trofa Saúde Hospital, mobilizando grande número de consultas e cirurgias num ambiente de competição saudável que tem permitido ao grupo crescer e reforçar a sua presença junto das populações.

No Trofa Saúde Hospital em Alfena, estivemos em diálogo com José Vilarinho, diretor clínico do Hospital e coordenador do Serviço de Ortopedia. Visitámos uma unidade que se revelou uma surpresa no seio do grupo. Quando nasceu, “entre eucaliptos e pinheiros”, muitos foram os que duvidaram do sucesso deste projeto de saúde privada. Recusando sucumbir, face à falta de estruturas, à época, que facilitassem o acesso dos doentes, o edifício foi sendo construído seguindo linhas de modernidade, conforto, dinamismo e inovação invulgares. “O fluir do nosso trabalho tem muito a ver com a forma como a arquitetura hospitalar

foi construída”, avança José Vilarinho, que assistiu ao crescimento desta unidade hospitalar por via do que designa como “ciclo vicioso positivo”, impulsionado pela “terapia do bom atendimento”. Grandes pormenores como a simpatia e a disponibilidade dos profissionais que recebem o cliente no balcão de atendimento, o conforto da sala de espera, o sistema de senhas que conduz o cliente rapidamente e por prioridade para cada área de especialidade, o acompanhamento das auxiliares de ação médica, e o contacto com o médico revelam-se fatores de sucesso. A isto acresce, de modo decisivo, o

tempo e a qualidade da consulta, onde a atitude do médico demonstra um foco e uma dedicação total a cada cliente. “É neste mecanismo que temos que funcionar em todas as consultas que realizamos”, sublinha José Vilarinho. Assim, se a qualidade no atendimento, o humanismo do médico, o conforto no diálogo, a empatia gerada na relação médico-doente e a parte técnica (quer cirúrgica, como terapêutica) correm como o esperado, gera-se uma caixa de ressonância positiva em que a imagem da instituição beneficia de um reforço assertivo para o exterior impulsionado pelo passa a palavra dos

clientes. “Se, no geral, a experiência não fosse boa e a caixa de ressonância positiva não funcionasse, não obtínhamos estes números. Ao fim de seis anos este hospital continua com ritmos de crescimento muito acima das expectativas iniciais, na ordem dos 20% ao ano”, revela o diretor clínico. O Trofa Saúde Hospital em Alfena é, neste momento, uma das melhores unidades do Trofa Saúde Hospital, mobilizando grande número de consultas e cirurgias num ambiente de competição saudável que tem permitido ao grupo crescer e reforçar a sua presença junto das populações.

Ortopedia

José Vilarinho expressa um enorme respeito pelo Serviço Nacional de Saúde e pelo empenho dos seus profissionais, tendo inclusive trabalhado na Unidade Vertebro Medular do CHP, porém acreditando no projeto Trofa Saúde Hospital, decidiu abandonar o hospital público e dedicar-se a tempo inteiro ao exercício da atividade clínica no Trofa Saúde Hospital em Alfena. Foi alimentando o “ciclo vicioso positivo” que a área de Ortopedia, coordenada por si, conquistou um patamar de referência. A equipa de profissionais que o acompanha foi sendo instruída na lógica da “terapia do bom atendimento” — “não há duas oportunidades para causar uma primeira boa impressão”. Assim, o doente que se apresenta à consulta é atendido com um foco específico ao seu problema, com objetividade no pedido de exames e com uma resposta clara. Naturalmente, este tratamento beneficia do facto de — enquanto em outras especialidades a gestão da medicação receitada ao doente tem, ao longo do tempo, uma diluição do tratamento, que sofre altos e baixos — a Ortopedia ser uma especialidade muito objetiva e dinâmica com uma relação de causa-efeito que concede ao especialista “a sensação do poder de curar”.

Acresce como fator fulcral do sucesso desta equipa a aposta na subespecialização, numa área tão vasta e diversificada que requer técnicas e abordagens diferentes. Este universo tão rico nas patologias é alvo de constantes e sofisticadas evoluções ao nível das técnicas de tratamento, sendo praticamente impossível que um único ortopedista abarque toda a estrutura osteoligamentar. Nesse sentido, a subespecialização foi um caminho natural. Esta dinâmica permite que todos os doentes sejam atendidos por um especialista e, sempre que necessário, seja reconduzido para o profissional mais especializado na sua patologia, conferindo-lhe uma resposta assertiva e de grande qualidade. “Se um doente tem indicação cirúrgica é operado pelo melhor especialista do nosso grupo. Essa solidariedade interpares, que muitas vezes não acontece na Ortopedia, nem na Medicina em geral, porque as pessoas têm a tendência de tentar abarcar todas as áreas numa perspetiva mais generalista, aqui funciona no sentido da excelência do

O mais recente estado da arte baseia-se em “operar cada vez mais com menor agressão cirúrgica”.

tratamento — esta diferenciação faz com que cada um de nós tenha uma lista cheia de doentes na sua área específica e lhe dê o melhor atendimento possível”, esclarece José Vilarinho. Na globalidade esta estratégia fez com que a Ortopedia do Trofa Saúde Hospital em Alfena alcançasse uma imagem de grande diferenciação em todas as subespecialidades.

Naturalmente, enquanto experts da sua área científica, cada profissional integra sociedades médico-científicas nacionais e internacionais — “alguns, inclusive, desempenhando cargos de chefia nessas unidades” — estando constantemente atualizados sobre as novidades na Ortopedia.

Estado da arte

O mais recente estado da arte baseia-se em “operar cada vez mais com menor agressão cirúrgica”. Falamos de cirurgias que carecem de incisões mais pequenas, técnicas cirúrgicas minimamente invasivas com resultados iguais ao passado, mas com menor perda de sangue, menor agressão muscular, menor destruição dos tecidos, menor possibilidade de infeção, menor tempo de internamento, menor tempo de recuperação.

Esta constante atualização e busca de conhecimento faz parte da estratégia da instituição e dos seus profissionais que refutam a ideia prevalente no passado de que algumas patologias do foro da Ortopedia não beneficiam de cura.

O diretor clínico esclarece que, em termos gerais, há uma oferta cada vez maior entre o tratamento conservador



(medicação, fisioterapia, conselhos médicos para uma vida saudável) e o tratamento cirúrgico — falamos do uso de tecnologia cada vez mais apurada e avançada assente na cirurgia minimamente invasiva e técnicas percutâneas, mais confortáveis para o doente, muitas das quais efetuadas em regime de ambulatório.

Acresce ainda o uso de equipamentos e tecnologias como a cirurgia com auxílio de microscópio e a imagem computadorizada que permitem ao cirurgião ver o interior do corpo humano com minúcia, comportando que a cirurgia decorra com absoluta segurança. Neste ambiente, onde a técnica e a tecnologia aliadas à perícia do especialista tornam o processo mais rápido e assertivo, é fundamental o acompanhamento de equipas multidisciplinares em que os enfermeiros

são peças chave no apoio ao médico cirurgião e ao anestesista. Este treino específico, aprimorado ao longo de anos, é outra das mais-valias desta equipa que realiza cerca de 300 cirurgias por mês.

Atualmente, o crescimento da área de Ortopedia impele José Vilarinho, juntamente com os pares das restantes subespecialidades, a focarem-se na criação de equipas compostas por jovens especialistas que serão os pilares de uma pirâmide onde no topo estará o profissional mais experiente, apoiado numa base cada vez mais alargada de colaboradores que com ele vão fazendo crescer a atividade.