

Quem precisa de uma sala de espera?

Paul Levy



Passando por Jacksonville, Flórida, tive a oportunidade de conhecer o “dentista lean”, Sami Bahri, sobre quem escrevi anteriormente. Caminhando em direção a seu consultório, fiquei impressionado com a aparência de sua sala de espera. Essa é uma situação atípica. Pacientes entrando na clínica são imediatamente acompanhados para a sala de tratamento. Organizar o fluxo de trabalho da clínica para realizar os tratamentos de maneira eficiente é resultado direto dos esforços lean. Brinquei com Sami, dizendo a ele que deveria encontrar outros usos para esse espaço, como criar ali uma livraria ou algo assim!

Uma das coisas que gosto sobre essa clínica é a prática de tratar todas as necessidades do paciente durante uma única visita. A maioria de nós vai a dentistas que exigem que retornemos para uma segunda visita, caso tenhamos uma cárie que precisa ser tratada ou outro procedimento qualquer, como limpeza e exames. Não ali. Se eles encontram uma cárie, tratam imediatamente. O resultado foi uma redução de 24% no número de horas agendadas na clínica (para o mesmo número de pacientes). Além de tornar a vida dos pacientes mais conveniente, o escritório eliminou o trabalho associado à segundas e terceiras visitas: agendamento, confirmação, limpeza extra das salas de exame e faturamento.

Sami e sua equipe têm muito orgulho dos comentários de seus clientes na “Lista de Angie”, todos como nota 10. Os comentários refletem as percepções dos pacientes. Eles não sabem que essa é uma clínica lean, mas percebem os aspectos associados ao serviço que resultam da aplicação da filosofia lean:

Esse grupo é maravilhoso. O pessoal é discreto. Coloquei uma coroa. Nenhuma dor, e eles me ofereceram o serviço completo no mesmo dia e hora se eu quisesse. Consertei o dente com a mesma coroa. Nada de “empurrar” serviços de alto custo, dos quais muitas vezes não precisamos. Geralmente fico intimidado em um consultório, mas

aqui não fiquei. Meu antigo dentista se aposentou e o outro com o qual tentei me consultar só quer saber de “vender, vender, vender”.

Dentista completo e ótimo profissional. Tive uma consulta hoje e levarei meus filhos a esse consultório também. A equipe é gentil e compassiva. E isso inclui todos. Eles o atenderão se precisar, mesmo que seja à noite. Você nunca terá que esperar mais do que 10 minutos. A equipe é ótima e conhece os pacientes pelo nome. Não há uma única pessoa ali em quem eu não confiaria, todos são capazes de fornecer excelentes serviços, com habilidade, conhecimento e compaixão.