

Dicas

para aprimorar a gestão
e impulsionar sua clínica



Nem todo nutricionista tem a formação e o conhecimento necessários para a rotina administrativa de seu negócio, mas, com alguns cuidados, é possível organizá-lo melhor e qualificar o atendimento oferecido aos pacientes.



Mais de dois anos se passaram desde o início da **pandemia da covid-19**, que impactou fortemente a rotina e as formas de trabalho de todos os profissionais de saúde, inclusive **na área da nutrição**. Com a retomada cada vez mais parecida com a antiga “vida normal” e a demanda de pacientes que querem iniciar ou retomar hábitos mais saudáveis, **é hora e reorganizar a gestão de clínicas e consultórios para a chegada do novo semestre!**



1. O paciente como foco principal!

Valorize o atendimento humanizado e personalizado e a construção de bons relacionamentos!

Quantos pacientes você já recebeu pela primeira vez apresentando grande insatisfação, inseguranças, desânimo e baixa autoestima?

Nesses casos, procurar ajuda profissional já é um passo importante para quem busca cuidar da saúde e do bem-estar, mas é fundamental que seu cliente se sinta muito bem acolhido e confortável para seguir adiante e manter seu propósito.

É importante garantir o bom atendimento desde o agendamento da consulta, que é o primeiro contato entre o paciente e a clínica. O profissional da recepção deve ter o controle sistemático da agenda, para organizar os trabalhos e evitar desencontros.¹

Além disso, é na recepção que acontece o primeiro contato com as dependências da clínica, para a conferência da agenda, das condições de pagamento, da validade do plano de saúde e/ou outros procedimentos que antecedem a consulta.¹



Dicas importantes são treinar bem seu colaborador ou sua equipe e investir em um ambiente acolhedor.



2. Estar atento à concorrência e às novidades

Ao mesmo tempo em que é evidente o **aumento da demanda por hábitos mais saudáveis**, incluindo a alimentação e a prática esportiva², cresceu, exponencialmente, o número de profissionais atuando no mercado. De acordo com o Conselho Federal de Nutrição (CNF), estavam registrados 28.983 nutricionistas no Brasil no ano 2000 ante 158.803 em 2021.³

Ou seja: a concorrência no mercado é grande, e o profissional e as clínicas precisam buscar maneiras de se destacar. A vantagem pelo “menor preço” nem sempre é uma

boa estratégia. Ao optar por esse caminho, o cuidado com custos administrativos reduzidos deve ser redobrado, pois vão **impactar diretamente no resultado financeiro.** Com a margem de lucro menor, também é preciso contar com uma grande quantidade de clientes.⁴



Há também a **estratégia da diferenciação.** Neste caso, não basta oferecer algo que os concorrentes não tenham. É necessário que esse diferencial seja reconhecido pelo paciente como uma vantagem competitiva e aumente seu nível de satisfação com o serviço e o atendimento.⁴

Estar de **olho nas novidades do mercado,** com grandes apostas de inovação, e acompanhar as ações de outros estabelecimentos são tarefas cruciais. Além disso, manter o diálogo com quem já é paciente e identificar suas expectativas podem **auxiliar na fidelização do público.**⁴



3. Controle financeiro

É primordial ter mapeado o volume de dinheiro que entra e sai todos os meses da clínica: o controle financeiro evita sustos!

É importante saber que **custos e despesas não são a mesma coisa**. O primeiro conceito diz respeito com o que tem relação direta com o serviço prestado: mão de obra, insumos etc.

Já as **despesas não têm relação com a atividade central** e são relativas à administração, como estratégias de marketing, aluguel, internet, energia e impostos.⁵

Conhecer o valor total e distinguir a natureza dos recursos que saem do caixa do negócio são etapas importantes para reduzir desperdícios e despesas.⁵

Dessa forma, é possível tocar o negócio de forma sustentável, inclusive para mensurar o preço dos serviços oferecidos, buscando competitividade, **com margens seguras de lucro e investimentos em inovação.**⁵

Existem, no mercado, sistemas de gerenciamento para pequenos negócios, que podem integrar as compras, as vendas e o financeiro, auxiliando o empreendedor em suas decisões.⁶

Além disso, é crucial **não misturar a contabilidade da empresa com a do profissional-gestor.** Se o nutricionista tem dificuldades em controlar o fluxo de caixa, é recomendada a contratação de serviços de contabilidade. **Outra opção é buscar formação complementar para gestão em Saúde.**





4. Saúde 4.0

Está em discussão no **Congresso Nacional a regulamentação definitiva para a Telessaúde**, que estabelecerá as regras para o atendimento à distância para todos os campos da saúde.⁷

Já existem, no entanto, diversas ferramentas que levam a **tecnologia para a relação entre o paciente e o profissional de nutrição**.

Exemplo está nos aplicativos que dispensam a entrega dos cardápios impressos e disponibilizam todo o protocolo de alimentação prescrito na palma da mão, pelos *smartphones*.⁸

Essas ferramentas, entre outras funcionalidades, também emitem alertas nos horários das refeições, auxiliando a organização e aumentando o comprometimento dos pacientes.



5. Destaque-se nas redes sociais!

O Marketing Digital é aliado importante para divulgar sua clínica, fortalecer sua reputação profissional e disseminar a relevância do trabalho que desempenha. Para os profissionais em início de carreira, é também ferramenta eficaz para se tornarem mais conhecidos.⁹

Por meio das redes sociais, aposte no relacionamento com os potenciais pacientes, **conquistando a confiança, construindo um ambiente descontraído** e recolhendo insights para a produção de novos conteúdos.⁹

Para se comunicar com o público, **é importante entender suas maiores angústias e seus principais desejos**, para entregar informações relevantes e atrativas.⁹

Dicas no Facebook, lives no Instagram e vídeos no YouTube são apenas algumas das estratégias na web, que permite ações para além das redes sociais, como a produção de podcasts e os desenvolvimento de sites e blogs de conteúdo.⁹

Tanto nas redes sociais quanto pelo Google, é possível apostar em anúncios para direcionar a entrega de seu conteúdo a públicos qualificados, alinhados aos perfis de seus pacientes ou outros que você deseja alcançar.⁹

Não se esqueça de conferir o Código de Ética e Conduta do Nutricionista, que proíbe algumas práticas, como a promoção sensacionalistas de resultados de produtos ou métodos, a divulgação de valores de honorários ou sorteios de procedimentos como forma de publicidade para si ou para seu consultório.¹⁰

Fontes:

1. Sebrae. Como montar uma clínica de nutrição – Exigências legais e específicas. Disponível: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-clinica-de-nutricao,26ecd181c0ed0510VgnVCM1000004c00210aRCRD#exigencias-legais-e-especificas>
2. Sebrae. Como montar uma clínica de nutrição – Mercado. Disponível: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-clinica-de-nutricao,26ecd181c0ed0510VgnVCM1000004c00210aRCRD#mercado>
3. CFN. Perfil das (os) nutricionistas no Brasil. Disponível: <http://pesquisa.cfn.org.br/>
4. Sebrae. Como montar uma clínica de nutrição – Automação. Disponível: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-clinica-de-nutricao,26ecd181c0ed0510VgnVCM1000004c00210aRCRD#automacao>
5. Sebrae. Como montar uma clínica de nutrição – Organização do processo produtivo. Disponível: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-clinica-de-nutricao,26ecd181c0ed0510VgnVCM1000004c00210aRCRD#organizacao-do-processo-produtivo>
6. Sebrae. Como montar uma clínica de nutrição – Estrutura. Disponível: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-clinica-de-nutricao,26ecd181c0ed0510VgnVCM1000004c00210aRCRD#estrutura>
7. Câmara dos Deputados. Deputados aprovam projeto que regulamenta Telessaúde. Disponível: <https://www.camara.leg.br/noticias/869697-deputados-aprovam-projeto-que-regulamenta-telessaude-acompanhe>
8. IPGS. 15 aplicativos de Nutrição para usar na prática clínica. Disponível: <https://www.ipgs.com.br/blog/interna/15-aplicativos-de-nutricao-para-usar-na-pratica-clinica>
9. MLabs. Marketing para Nutricionistas. Disponível: <https://www.mlabs.com.br/blog/marketing-para-nutricionista>
10. CFN. Código de Ética e Conduta do Nutricionista. Disponível: <https://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/2018/04/codigo-de-etica.pdf>

