

COMUNICAÇÃO, LEGISLAÇÃO, FORMAÇÃO, QUALIDADE, RECLAMAÇÕES, RECOMENDAÇÕES...

RETOME O FÔLEGO

Se o licenciamento foi a pedra basilar da colaboração da MedSUPPORT com *O Jornal Dentistry*, os temas associados à qualidade têm agora vindo a desbravar caminho no que realmente interessa ao mundo da medicina dentária. No presente artigo, percorremos os temas que marcaram a cronologia da colaboração mantida, fazendo a síntese dos artigos de julho de 2014 a julho de 2015

No seu percurso de colaboração com *O Jornal Dentistry*, a MedSUPPORT não se cansa de ressaltar as mais valias do uso das novas tecnologias, como forma de proximidade entre clientes, fornecedores e amigos de qualquer unidade prestadora de cuidados de saúde. Pela experiência de campo, a MedSUPPORT pode exultar que também as clínicas de medicina dentária não deixem ao acaso a comunicação que fazem junto do público-alvo, nem dos parceiros e/ou fornecedores, seja pela criação do seu sítio *web* ou pela recriação e atualização do mesmo. Além disso, experienciamos que os colaboradores da clínica precisavam de poder ver as suas incertezas/dúvidas ultrapassadas ou, por outro lado, as suas ideias/planos estratégicos validados. Para isso, a MedSUPPORT trabalhou novas conceções do seu site, que passaram por uma reestruturação da área privada, para que os clientes pudessem, em tempo real, dispor de melhores parâmetros de apoio aos seus processos de licenciamento e qualidade. O *feedback* tem sido muito positivo.

Agosto de 2014 foi marcado pela publicação de legislação nova e de alterações a alguma da existente. É publicada a Portaria n.º 167-A/2014, que se constitui como a primeira alteração à Portaria n.º 268/2010, de 12 de maio, que estabelece os requisitos mínimos relativos à organização e funcionamento, recursos humanos e instalações técnicas para o exercício da atividade das clínicas e dos consultórios dentários. O Diário da República do dia de 21 de agosto de 2014 agregou em si, também, a Portaria n.º 165/2014 (que veio estabelecer os requisitos mínimos relativos à organização e funcionamento, recursos humanos e instalações técnicas dos laboratórios de anatomia patológica), a Portaria n.º 166/2014 (que dita quais os requisitos mínimos relativos à organização e funcionamento, recursos humanos e instalações técnicas dos laboratórios de patologia clínica/análises clínicas e, bem assim dos respetivos postos de colheitas) e a Portaria n.º 167/2014 (responsável pelos requisitos mínimos relativos ao licenciamento, instalação, organização e funcionamento, recursos humanos e instalações técnicas das unidades privadas que prossigam atividades laboratoriais de genética médica e, bem assim dos respetivos postos de colheitas). No dia 22 desse mês o Decreto-Lei n.º 127/2014 veio revogar o anterior diploma de base, ou seja o Decreto-Lei n.º 279/2009 de 6 de outubro, no que ao regime jurídico do licenciamento diz respeito. No mesmo dia são publicados os novos estatutos da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), decorrentes da necessidade de adequar o quadro regulamentar da Entidade Reguladora à Lei-Quadro das Entidades Reguladoras (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto). A transposição de Diretiva n.º 2011/24/UE, relativa ao acesso



a cuidados de saúde transfronteiriços ganha forma na Lei n.º 52/2014, publicada a 25 de agosto de 2014.

Em eventual consequência do agosto quente em legislação publicada, o mês seguinte foi quente em eventos - reuniões, conferências, congressos e iniciativas na área da saúde tiveram como tema central de debate a Qualidade em Saúde.

Por esta altura, também a MedSUPPORT deu a conhecer a certificação do seu sistema de gestão da qualidade, segundo a norma internacional ISO9001:2008, no âmbito da prestação de serviços de engenharia clínica, com uma entrevista d'*O Jornal Dentistry* aos sócios da empresa. A MedSUPPORT procura, através da sua intervenção diferenciadora no setor da saúde, desencadear a melhoria dos serviços prestados pelos seus clientes. Recorde-se parte da Política da Qualidade MedSUPPORT:

A MedSUPPORT encara o Sistema de Gestão da Qualidade como um dos fatores estratégicos do desenvolvimento sustentado da sua organização, consciente que só a criação contínua de mais-valias para os seus clientes e o cumprimento dos requisitos dos clientes, requisitos regulamentares e outros aplicáveis poderão constituir um alicerce sólido na prossecução da sua atividade.

Para aligeirar tanta mudança e necessidades de atuação enquanto gestores de clínicas de medicina dentária, mudamos de página para levar aos leitores uma entrevista sobre Suporte Básico Vida, que em boa verdade se traduz em mais um ponto que os gestores têm de ter em atenção: as horas de formação cumpridas.

Chegados a 2015 e com a avalanche de projetos de raiz que fomos escolhidos para apoiar, apresentamos um novo

serviço - Residência Clínica MedSUPPORT que aborda de forma integrada a área clínica, a área de comunicação e a de organização, permitindo aos formandos desenvolver competências no planeamento, na abordagem ao utente e na gestão de tratamentos. Os formandos ganham ainda competências na gestão de utentes, ética profissional e utilização de pessoal auxiliar. Esse trabalho desenvolvido em parceria pela MedSUPPORT com o Dr. Jorge André Cardoso resultou num programa de cem horas, distribuídas de forma flexível e que objetivou, numa primeira fase demonstrar as mais-valias da abordagem integrada e interdisciplinar e na fase final dedicar-se ao aprofundamento das áreas de maior interesse do formando.

Já agosto de 2014 ia longe, mas as inferências perduraram uma vez que à ERS foi dada a incumbência de receber e controlar o correto seguimento das queixas e reclamações dos estabelecimentos de saúde. Com este concentrar de competências, tornaram-se as regras mais claras, tendo cada prestador a obrigação de comunicar, em prazo definido, à ERS qualquer queixa, reclamação ou exposição que receba no Livro de Reclamações ou em outro suporte. Para fazer a gestão deste processo, a ERS criou no seu sítio de internet, www.ers.pt, um interface específico - Sistema de Gestão de Reclamações (SGREC). A gestão deste tipo de participações, mais concretamente, a gestão da comunicação de queixas e reclamações à ERS é mais uma das atribuições que um prestador de cuidados de saúde tem que gerir. Nos serviços prestados pela MedSUPPORT, esta é também mais uma preocupação que o gestor de qualquer unidade de saúde cliente verá apoiada.

Em março de 2015, trouxemos à atenção dos leitores

d'O *Journal Dentistry* a informação publicada no âmbito do projeto Healthy'n Portugal e do relatório "Turismo de Saúde", produzido pelo grupo de trabalho criado pelo Despacho n.º 15689/2012, publicado no dia 10 de dezembro, em Diário da República.

No âmbito do estudo relativo à implantologia dentária, a MedSUPPORT destacou que o mercado mundial de implantes dentários caiu pela primeira vez em 2009. A recessão global fez com que os consumidores tivessem menos dinheiro disponível. Os utentes adiaram tratamentos ou procuraram soluções de preço inferior e fontes de financiamento estatais, se possível. Nos primeiros anos de recessão, o impacto foi maior nos Estados Unidos da América (EUA) do que na Europa. O mercado de implantologia estabilizou em 2010, mas em 2011 percebeu-se uma ligeira retoma, ainda que tímida, com um crescimento de apenas um dígito, principalmente devido ao baixo crescimento das economias europeias. Pode-se, assim, inferir que a procura de implantes dentários tem uma forte relação com o clima económico. Alguns países emergentes, com notórias melhorias no padrão de vida, têm levado a um aumento na procura de restaurações dentárias, com motivações puramente estéticas. Consequentemente, a participação no mercado por parte de países emergentes tem vindo a subir

nos últimos anos. Contudo, a Europa ainda representa cerca de metade do mercado global, seguindo-se os EUA com entre 25 e 30 por cento do mercado e, finalmente, os países da região da Ásia/ Pacífico, com 20 por cento. O crescimento na região da Ásia/ Pacífico é impulsionado pela China e espera-se que ganhe um peso maior nos próximos anos.

Sobre este assunto em particular - Turismo Médico, salienta-se que a MedSUPPORT orgulhosamente integra a rede Healthy'n Portugal, o que de *per si* aqui resulta na manutenção da informação mais relevante e atual aos clientes e aos leitores d' *O JournalDentistry*.

As ações de sensibilização levadas a cabo junto dos profissionais de saúde pela MedSUPPORT na divulgação e promoção da qualidade vão ao encontro da valorização do utente no papel que desempenha no sistema de saúde. Pela assunção do compromisso de desenvolver atividades relacionadas com as orientações do Plano Nacional de Saúde 2012-2016, nomeadamente no que à qualidade diz respeito, a MedSUPPORT foi reconhecida, em abril de 2015, pela Direção-Geral da Saúde como parceiro nesse âmbito.

Quando se trata de pedir uma recomendação, a família e os amigos são preponderantes. Para descobrir um pouco mais sobre as recomendações feitas aos novos utentes, no artigo

de junho tentamos fazer entender o que sucede quando um utente recomenda uma unidade de saúde a um amigo ou familiar, colocando em risco a sua reputação, pois se a recomendação não for acertada isto prejudicará a imagem que o visado tem dessa pessoa. Quando existe envolvimento entre a unidade de saúde e a comunidade de utentes isto permitirá que estes utentes não temam pela sua reputação no momento de recomendar a sua clínica já que dispõem da informação necessária para distinguir entre uma unidade de saúde responsável, segura e que se preocupa e se esforça por melhorar continuamente em prol dos seus utentes e uma outra que se preocupa sobretudo com a decoração da receção. Portanto se a sua clínica foi a recomendada, parabéns, mas deve garantir que sabe porquê, porque assim conseguirá alargar a sua comunidade de utentes de forma sustentada.

A MedSUPPORT já retomou o fôlego para mais uns anos de trabalho informativo, e o caro leitor, está preparado para o que aí vem? ■



Tel.: 229 445 650
www.medsupport.pt
www.facebook.com/medsupport

MARCAS E PRODUTOS

Novos Ortopantomógrafos Gama X-VIEW



A Douromed lança novos modelos de ortopantomógrafos – a gama X-View, da Trident. Com produção em Itália, a Trident desenvolve produtos e soluções eficientes, criados por profissionais para profissionais. Toda a gama X-VIEW evolui e desenvolve-se em resposta às necessidades pretendidas. Quatro opções diferentes permitem-lhe aceder progressivamente à tecnologia mais avançada e disponível no mercado: Panoramic 2D; Panoramic 2D + CEPH; Panoramic 3D e Panoramic 3D + CEPH. Com a Douromed vai obter a melhor qualidade das imagens tridimensionais, bidimensionais e CEPH. Mais informações: 224 152 279/80 | www.douromed.com | encomendas@douromed.com

encomendas@douromed.com

Novo ESSET-KIT para implantes Osstem



A Biofisa, distribuidor exclusivo da Osstem, revela o ESSET-KIT, um novo produto desenvolvido para permitir a colocação de implantes Osstem em situações críticas de rebordo ósseo estreito e alargar assim as opções de reabilitação em casos que de outra forma se tornaria muito difícil reabilitar. Através da técnica de "NARROW RIDGE SPLITTING" permite a colocação de implantes em zonas de defeito ósseo de 4 paredes, de forma segura, fácil e previsível, proporcionando ainda, uma ótima estabilidade primária.

Mais informações: www.biofisa.com

Douromed apresenta as Calzuro

Segurança e conforto são os dois adjetivos que melhor definem as Calzuro, calçado foi projetado para aqueles que pretendem comodidade e um estilo moderno e divertido. Produzidas em Itália, as Calzuro possuem todas as características técnicas exigidas: material antiestático, antiderrapante, autoclavável, anti transpirável, reciclável, livre de látex e com certificação CE. Mais informações: www.douromed.com



Henry Schein Dental lança fitas branqueadoras P&G 3D White®

A Henry Schein lança as fitas dentais branqueadoras Oral B 3D White® em Portugal, em exclusivo para médicos dentistas. As tiras de branqueamento dentário Oral-B 3D White® são de polietileno, flexíveis e finas, revestidas com peróxido de hidrogénio (5,25%). As fitas são compatíveis com os dentes e retêm o gel branqueador na superfície dentária durante tempo suficiente, para permitir a remoção efetiva de manchas.

As fitas Oral B 3D White® contêm 5,25% de peróxido de hidrogénio. As tiras de branqueamento dentário são fáceis de aplicar, demorando o tratamento completo apenas 14 dias e tendo como resultado dentes visivelmente mais brancos.

O teor de peróxido de hidrogénio contido em cada tira foi considerado seguro, após consulta e aprovação de um médico dentista, na opinião do Comité Científico dos Produtos de Consumo (CCPC). Mais informações: www.henryschein.pt



Novo ENDO A LED, motor de endodontia com luz

A Douromed apresenta o novo motor Endo A Led, da Krafit, equipamento com luz que possui um display LCD maior, é mais robusto e mais ergonómico. Efetua o movimento recíprocante e a sua rotação é entre 200 a 600 rpm (16:1). Mais informações: www.douromed.com

Novos pilares provisórios para coroas disponíveis para implantes iSy®

O Sistema de Implantes iSy® coloca à sua disposição um novo componente protético no pilar provisório para coroas unitárias, que amplia as possibilidades da reabilitação do clínico. Os pilares estão disponíveis em diâmetros de implantes Ø3.9 mm e Ø4.8 mm. Este lançamento disponibiliza ao médico dentista uma opção de restauração e uma flexibilidade maior de tratamento.

Mais informações: www.camlog.com

