



Saindo da rotina

Dia desses, solicitei a nossa secretária que me passasse a agenda do dia seguinte. A resposta foi um “nada em especial, apenas profilaxias (tratamento periodontal básico) e consultas”. A princípio não dei importância, afinal, isto faz parte da rotina de um centro odontológico veterinário. Mas aquele “nada em especial” levou-me a reflexão: Até que ponto a rotina atrapalha a excelência do meu atendimento?

O atendimento personalizado é um dos fundamentos para se ter excelência no atendimento, que por sua vez é a base para o sucesso de uma empresa no segmento de prestação de serviços, como são os estabelecimentos veterinários. Então, a partir do momento em que eu como profissional, ou minha equipe (colegas veterinários, enfermeiros, secretárias, ajudantes gerais e demais colaboradores do estabelecimento) consideramos um tratamento periodontal como uma simples “limpeza” ou como “nada de especial”, o serviço em si está em perigo e demonstra sintomas de falta de identificação com seu cliente e paciente. Não estamos falando apenas da odontologia veterinária. Estamos falando do atendimento veterinário em geral, estamos falando de cada um de nós como profissional, como líder ou liderado de uma equipe, como pessoas que um dia escolheram uma profissão não por ver nela a possibilidade de ganhar grandes somas de dinheiro (não que isto



M.V. Msc. Herbert Corrêa
Médico Veterinário e Mestre em Cirurgia
Odontovet – Centro Odontológico Veterinário

seja impossível ou reprovável), mas pelo prazer de cuidar dos animais oferecendo o que há de melhor. **Deveríamos atender cada cliente, cada paciente, cada caso como se fossem únicos.** Isto não significa necessariamente que teremos que inventar uma nova forma de atender para cada cliente ou uma nova técnica para cada caso. Não, não é isto! O que estamos falando é que cada cliente, paciente ou caso, merece o máximo de atenção, o melhor da nossa recepcionista, o melhor da nossa estrutura, o melhor de tudo. Bem, agora, cabe uma outra reflexão: O que é o melhor pra mim? O que minha equipe considera o melhor? Embora aparentemente tola, esta reflexão é extremamente profunda pois pode ser parte da resposta do porquê alguns colegas ou clínicas têm prestígio social, ganham dinheiro e têm melhor qualidade de vida. Infelizmente, pode ser o caso de muitos de nós estarmos acostumados com a fachada descascada, desbotada, sem vida e quem sabe pixada de nossas clínicas. Ou pode ser a nossa recepção cheia de pêlos, afinal, atendemos animais... Quem sabe, nos acostumamos com aquela recepcionista mal vestida e mal humorada, em geral, reflexo de nós mesmos, que insiste em tratar mal os clientes. Ou talvez, deixamos a muito tempo ou nunca tivemos o hábito de estudar, ler livros, frequentar palestras e congressos

na busca de aprender mais ou aperfeiçoar o atendimento. É bem provável que poucos de nós irão se identificar como parte deste grupo. É natural, afinal, estamos tão acostumados com a rotina que fica difícil enxergar e de certa forma o ser humano é tardio em admitir suas falhas.

Para enxergarmos a nós mesmos, ou contratamos alguém para nos ajudar nesta tarefa - os famosos e não menos polêmicos consultores - ou buscamos por nós mesmos a fuga da rotina que nos cega. Qual seria a melhor? As duas, pois o melhor consultor, embora difícil de ser achado, terá dificuldade de implementar mudanças quando achamos que já sabemos tudo ou não temos a disposição em mudar. Por que então não sairmos do casulo que nos aprisiona? Poderíamos visitar outras clínicas, de preferência melhores que as nossas, e verificarmos como as coisas acontecem lá. Poderíamos ir em pelo menos um congresso anual onde além de novidades, poderíamos trocar experiências com outros colegas, firmar parcerias, enfim, sair da rotina. Poderíamos convidar amigos de verdade para nos visitarem e nos criticarem. Poderíamos perguntar aos nossos próprios clientes o que eles acham. Poderíamos buscar novos conhecimentos em áreas deficientes de nossa profissão, como administração e marketing. Poderíamos ousar empurrar a nós mesmos para



Dente canino superior de um cão sendo sondado com sonda periodontal, revelando bolsa periodontal de 9mm a despeito da ausência de cálculo e gengivite.



Cavidade oral de cão onde pode-se visualizar acúmulo de cálculo discreto, com gengivite e áreas de retração gengival no 1° e 2° pré-molares e 1° molar superior.



Radiografia intra oral do 1°, 2° e 3° pré-molares superiores onde pode-se visualizar perda de osso alveolar significativa e exposição de furca.

fora da zona de conforto que criamos ao nosso redor. Enfim, **como poderemos buscar um resultado diferente se continuarmos a fazer as mesmas coisas?**

E tecnicamente, é possível até mesmo diante de uma profilaxia de rotina oferecer um atendimento personalizado?

Sim, é através do exame clínico e mais especificamente da sondagem periodontal que conseguimos tecnicamente personalizar o tratamento periodontal.

Exames complementares como a radiografia intra-oral são fundamentais, pois não só cada caso terá um tratamento diferenciado, mas cada dente do paciente será tratado individualmente.

Em geral, julgamos a gravidade da doença periodontal e dificuldade do procedimento pela quantidade de cálculo acumulada. O que nós esquecemos, é que não é o cálculo, ou levemente falando, o tártaro que é ou cause a doença periodontal.

Quem a causa, é a placa bacteriana que uma vez calcificada formará o cálculo, que por sua vez tornará a superfície do dente mais áspera, que por sua vez proporcionará um maior acúmulo de placa e esta sim levará a alterações no periodonto, tais como gengivite, retração gengival e óssea e perda do dente.

A personalização no tratamento

da doença periodontal não se limita ao tratamento periodontal, pois este, embora importante e fundamental, por si só é limitado a longo prazo. Podemos personalizar o atendimento oferecendo uma consultoria na prevenção da doença através da indicação de produtos como pasta dental, tiras mastigáveis, rações e outros coadjuvantes como o Aquadent. A princípio não há contra indicação ao uso destes produtos, mas cabe ao médico veterinário decidir qual ou quais serão os mais adequados para cada paciente. Portanto, mais importante que indicá-los é monitorizar através de retornos periódicos se os mesmos estão sendo usados de maneira adequada e os resultados são satisfatórios. Através deste acompanhamento o profissional vai indicar novo tratamento periodontal, que em geral é feito anualmente, mas agora com uma periodicidade personalizada para cada paciente de modo a ter sob controle a doença periodontal, a cavidade oral saudável e um cliente satisfeito.

Se você e sua equipe já praticam estes conceitos, ou vocês já têm sucesso, ou estão próximos dele. Se ainda não, pratique e o sucesso estará mais próximo de você.

Cursos recomendados pelo autor:

<http://www.gioso.com.br>

<http://www.grupotransformar.com.br>



Produtos como a linha odontológica da Virbac contribuem para a prevenção das doenças da boca, especialmente quando há acompanhamento periódico do médico veterinário e escovação adequada dos dentes.

Saiba mais acessando www.virbac.com.br

linha de
SAÚDE ORAL