

# O retorno seguro das consultas presenciais

Ferramentas de comunicação podem ajudar a transmitir segurança ao paciente e a orientar sobre a retomada dos tratamentos



No início da pandemia da Covid-19, muitos pacientes interromperam os tratamentos odontológicos com receio do risco de contaminação. Já as(os) profissionais da Odontologia buscaram meios de diminuir esse risco no ambiente odontológico e adotar novas medidas de biossegurança para a continuidade dos atendimentos.

A utilização de novos equipamentos de proteção individual (EPIs), como o face shield (protetor facial), máscaras N95 ou PFF2 e capote impermeável entraram na rotina das(os) profissionais de saúde bucal. Atendimentos somente agendados e com maiores intervalos para desinfecção de todo o ambiente também fizeram parte das mudanças. Vale lembrar que, antes da pandemia as(os) profissionais da Odontologia já adotavam práticas de biossegurança.

Com o relaxamento do confinamento, aos poucos, os atendimentos odontológicos eletivos foram retomados, seguindo rigorosamente todos

os protocolos sanitários. Mas ainda há dúvidas sobre como garantir o retorno seguro dos pacientes que interromperam os tratamentos no início da pandemia.

Segundo o consultor de marketing do Sebrae-SP (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), César Ossamu, o ideal é que a(o) cirurgiã(o)-dentista tenha mantido o contato com os pacientes durante a interrupção dos atendimentos. “É essencial que a(o) profissional não suspenda o relacionamento com os pacientes, sempre utilizando os meios em que estão acostumados. Caso esse contato ainda não tenha sido feito, que comece agora durante a retomada”.

## Os atendimentos pós-Covid19

A pandemia impactou profundamente as preferências e o comportamento das pessoas. A memória recente do isolamento social pode ter criado diversas inseguranças. Dessa forma, as(os) profissionais precisarão oferecer muito

mais do que antigos serviços, restabelecendo a confiança, esperança e conforto, além de um ambiente limpo e seguro.

É válido que as clínicas e consultórios odontológicos trabalhem para amenizar a ansiedade dos seus pacientes. “Agora é a oportunidade da(o) profissional mostrar em seus canais de comunicação quais medidas de proteção extras foram adotadas e reforçar as que já eram realizadas”, afirma César Ossamu.

## E o que o paciente deseja da(o) profissional?

É fundamental que a informação sobre mudanças nos procedimentos para aumentar a segurança do ambiente seja de conhecimento do paciente. “A(o) cirurgiã(o)-dentista pode mostrar tudo o que foi implementado para prevenção, como as mudanças na sala de atendimento e no local de espera, intervalos adotados para realização de higiene do ambiente

odontológico e novos horários e datas de atendimento”, salienta César Ossamu.

Uma das maneiras de mostrar essas mudanças é por meio de vídeos explicativos, divulgados nos canais de comunicação do consultório ou da(o) profissional. Esse conteúdo deve ser apresentado, de forma didática, destacando como toda a equipe de saúde bucal está preparada para atender o paciente.

Ao compartilhar as informações com o seu público, as(os) profissionais devem atentar para a utilização de termos técnicos, pois nem todos estão familiarizados com a área odontológica.

Além disso, outra dica do consultor do Sebrae é diversificar os canais de comunicação para atingir além da cartela de pacientes. “Pessoas que estão em busca de uma(um) profissional que siga corretamente as medidas de segurança poderão encontrar neste conteúdo digital o que procuram”.

## Diferenciais

Caso o consultório tenha acrescentado medidas além das recomendadas pelos órgãos de saúde, cabe à(o) cirurgiã(o)-dentista usar essas informações ao seu favor. “Serviços como atendimento em horários exclusivos podem ser um diferencial, bem como todas as mudanças que sejam cautelosas e de zelo pelo paciente”, salienta César Ossamu. Além disso, a(o) profissional pode assegurar atendimento preferencial e especial para idosos, hipertensos, diabéticos e gestantes, por exemplo.

A forma de pagamento também merece atenção. A sugestão é de que a(o) cirurgiã(o)-dentista invista em novas tecnologias para diminuir o contato físico. Pagamento em cartão por aproximação e aplicativos como PicPay, PagSeguro e Mercado Pago são algumas opções.

## Aposte na comunicação com o paciente

Mais do que nunca é interessante investir em comunicação com o paciente. Nas redes sociais a(o) profissional pode promover lives e vídeos gravados com conteúdos educativos e explicativos. Mas é preciso atenção com a qualidade, pois existem diversas informações na internet sobre saúde bucal.

É indicado que sites e redes sociais passem por uma consultoria de profissionais da comunicação, pois o “faça você mesmo” nem sempre trará resultados. “Busque uma consultoria de marketing digital focada em saúde para cuidar dos seus conteúdos. A(o) profissional especializado poderá ajudá-lo a criar os materiais conforme o perfil do seu público”, orienta César Ossamu.

Para as(os) profissionais da Odontologia que não têm condições de arcar com mais essa despesa, a sugestão é se inspirar em vídeos de qualidade de outros colegas. Vale observar o posicionamento diante da câmera, o cenário escolhido e, principalmente, o conteúdo que deve ser de fácil compreensão.



Imagens meramente ilustrativas/Shutterstock

“

Mais do que nunca é interessante investir em comunicação com o paciente. Nas redes sociais a(o) profissional pode promover lives e vídeos gravados com conteúdos educativos e explicativos. Mas é preciso atenção com a qualidade, pois existem diversas informações na internet sobre saúde bucal

## Pós-consulta é essencial

Entrar em contato com o paciente para saber como está sua recuperação é outra medida importante. “Muitas vezes, ele está esperando alguma orientação específica ou mais informações sobre os cuidados que deve ter. Esse contato, seja ele por telefone ou via WhatsApp, fortalece o relacionamento entre o paciente e a(o) profissional”, afirma César Ossamu.

Vale destacar que a medida é indicada para os pacientes submetidos a procedimentos cirúrgicos, como exodontia e implante. O contato pós-consulta também será importante para os que estão em tratamento ortodôntico.

## Se necessário, faça o telemonitoramento

Aos pacientes que ainda sentem receio de comparecer ao consultório, a proposta é oferecer o telemonitoramento. O recurso, permitido pelo Conselho Federal de Odontologia (CFO) por meio da Resolução 226/2020 (leia mais na pág. 5), é uma forma da(o) profissional acompanhar a distância os pacientes que estejam em tratamento.

Por meio de questionário pré-clínico, a(o) cirurgiã(ão)-dentista identifica o melhor momento para realização do atendimento presencial. Nessa conversa, a(o) profissional pode acalmar e transmitir segurança ao paciente para o retorno ao consultório.

## Manual de Biossegurança do CROSP

O Conselho Regional de Odontologia de São Paulo (CROSP) criou um guia com orientações para as(os) profissionais da Odontologia sobre procedimentos de higienização e proteção durante os atendimentos odontológicos realizados no curso da pandemia da Covid-19.

Clique aqui para fazer o download do manual.

