



Gestão de clínicas e consultórios médicos:  
**ADMINISTRE MELHOR PARA GERAR MAIS LUCRO**



|  |    |
|--|----|
| Introdução                               | 04 |
| A importância de uma boa administração   | 06 |
| Como organizar o setor financeiro?       | 12 |
| Planejamento como estratégia diferencial | 18 |
| 5 dicas para uma gestão efetiva          | 22 |
| Conclusão                                | 27 |
| Sobre o Consultório 2.0                  | 28 |



# INTRODUÇÃO



Ao administrar uma clínica ou um consultório médico, você deve sempre levar em conta as melhores práticas da gestão empresarial. Isso significa que você deve se preocupar com:

- as compras;
- a gestão de pessoas;
- o planejamento estratégico;
- a gestão contábil e financeira;
- o relacionamento com o cliente;
- a organização de fluxos e processos de trabalho;
- entre outros fatores que afetam diretamente os resultados do negócio.





## INTRODUÇÃO

Sempre que essas práticas são implementadas e gerenciadas do jeito certo, a clínica ou o consultório médico percebe um aumento considerável nas oportunidades de negócio, assim como na lucratividade.

Neste e-book, vamos ver os principais pontos a serem verificados para uma gestão exemplar de clínicas e consultórios médicos, destacando a importância de uma boa administração e do planejamento estratégico como caminho para o sucesso. No final, você vai conferir como implementar e gerenciar dicas para uma gestão efetiva.

Boa leitura!





A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA ADMINISTRAÇÃO



## A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA ADMINISTRAÇÃO

Administrar uma empresa envolve planejar, organizar, executar e controlar ações que levem ao objetivo, e ele pode ser expresso na missão e na visão da empresa. Uma clínica ou um consultório médico tem como missão levar a saúde para seus clientes, mas também tem a responsabilidade de gerar lucro para que possa manter o negócio sustentável ao longo do tempo.

“

*Pode até parecer um conflito de ideais, mas a verdade é que toda empresa tem o objetivo de gerar lucro, agregando valor para os seus sócios e seus acionistas. Caso contrário, não haveria sentido em estabelecer uma sociedade, e os profissionais de saúde aplicariam seus conhecimentos de forma gratuita — o que configura filantropia.*

”

Nesse sentido, administrar é zelar pelo seu empreendimento de forma que ele gere resultados positivos tanto para você quanto para os seus clientes. Qual é, então, a importância e a vantagem de administrar uma clínica ou um consultório médico?





## A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA ADMINISTRAÇÃO

### ORGANIZAÇÃO DOS FLUXOS DE TRABALHO

Quando você administra adequadamente a sua clínica ou o seu consultório médico, você também organiza fluxos de informação e processos de trabalho de modo que as pessoas saibam exatamente o que e quando as coisas precisam ser feitas. Essa simples atitude mantém o ambiente de trabalho harmônico, faz com que as pessoas entendam e cumpram com suas responsabilidades e traz ordem para que a sua atividade profissional seja exercida com excelência.

### MELHORIA DA PRODUTIVIDADE

Com fluxos de trabalho estabelecidos e monitorados, é possível verificar um aumento considerável da produtividade dos funcionários. Se o médico não tem uma agenda de atendimentos, por exemplo, não é difícil que apareça uma grande fila de pacientes aguardando atendimento sem nenhuma previsão de horários. Em contrapartida, quando há organização, os processos ocorrem naturalmente, e o tempo é melhor aproveitado.





## A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA ADMINISTRAÇÃO

### OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS

Uma das tarefas da administração é melhorar constantemente a eficiência da empresa. E por eficiência, entenda o uso adequado de recursos no menor tempo possível — o que impacta diretamente na produtividade e, também, na competitividade do negócio.

Quando você administra adequadamente a sua clínica ou o seu consultório médico, você aproveita melhor os recursos usados — como materiais clínicos, materiais de escritório, espaço físico etc. —, e isso contribui para a redução de custos.

### REDUÇÃO DE CUSTOS

A redução de custos é outro benefício que uma boa administração pode trazer para o seu consultório ou para a sua clínica médica. Com um bom controle de estoque e uma visão apurada sobre como os recursos são consumidos no seu negócio, é possível identificar pontos de desperdício e, assim, reduzi-los, contribuindo para uma gestão mais efetiva e lucrativa.





## A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA ADMINISTRAÇÃO

### COMPETITIVIDADE

O mercado de serviços em saúde é bastante amplo e conta com uma alta concorrência. Por isso, é fundamental que você identifique oportunidades para se destacar e, com isso, atrair mais clientes. Fazendo uma boa gestão do negócio, fica mais fácil identificar os pontos de melhoria e as deficiências do mercado e, assim, criar diferenciais que sejam mais interessantes aos olhos do seu público-alvo.

### LUCRATIVIDADE

Uma vez que você tenha uma clínica ou consultório médico bem estabelecido, com diferenciais de mercado e uma boa administração, a lucratividade se torna uma consequência. A gestão de recursos e pessoas se dá de forma integrada, agregando valor para todos os envolvidos e gerando resultados positivos para o seu negócio, tanto em termos financeiros quanto de imagem.





COMO ORGANIZAR O SETOR FINANCEIRO?



## A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA ADMINISTRAÇÃO

O financeiro é o seu centro de controle. A partir dele, você conhece a real situação da sua clínica ou consultório médico, sabe exatamente de onde o dinheiro vem e para onde ele vai e quando será possível fazer aquele investimento que você está planejando há meses.

Mas ele nem sempre recebe a atenção devida. Por isso, vamos dedicar este capítulo a desvendar como fazer uma boa gestão financeira e não passar mais por apertos nessa área. Veja:

### FAÇA UM PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO

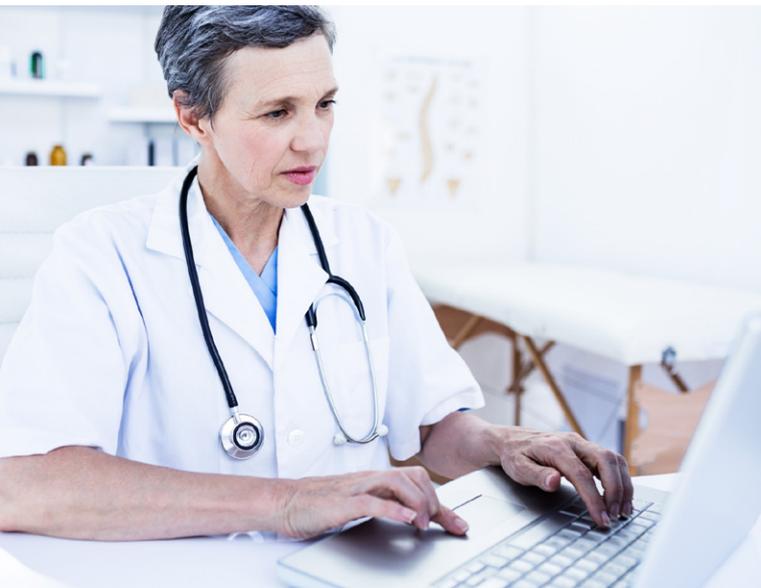
“

*O orçamento é o ponto de partida para organizar o seu setor financeiro. A partir dele, você estabelece metas e objetivos de receitas e de despesas e faz as projeções para os meses seguintes. Isso vai melhorar consideravelmente a sua visão de longo prazo em relação ao seu negócio.*

”

Confira, a seguir, algumas etapas que devem ser consideradas para um bom planejamento orçamentário:





## A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA ADMINISTRAÇÃO

### **Realize um levantamento de custos**

Para saber quanto o seu consultório ou a sua clínica está gastando, é preciso fazer um levantamento de custos. Liste todas as saídas de dinheiro dos últimos meses, categorizando-as para que você possa ter uma visão abrangente do que está consumindo seu orçamento.

### **Faça projeções de receita**

Quanto o seu consultório ou a sua clínica recebe mensalmente? Quais são as suas fontes de renda? Clientes particulares, convênios médicos, exames laboratoriais... Liste todas as entradas de recurso e faça uma previsão para os próximos meses.





### Determine seu orçamento

Quanto você pode gastar por mês com despesas de modo que a sua clínica ou o seu consultório médico se mantenha lucrativo? Pense em como reduzir os gastos ordinários (eletricidade, água, materiais de escritório etc.) para maximizar os seus ganhos e planejar novos investimentos.

“

*Avalie também a retirada de pro-labore dos sócios, isto é, os salários. Muitas vezes, esse é o principal motivo de nunca sobrar dinheiro para manter o empreendimento em andamento. Portanto, negocie os valores de modo que a clínica ou o consultório não saia prejudicado.*

”

### Cuide do fluxo de caixa

Esse é um dos controles mais importantes do seu financeiro. Por meio do fluxo de caixa, você acompanha todas as entradas e saídas de dinheiro, visualizando, a longo prazo, a saúde financeira da sua clínica ou consultório médico.





O ideal é que você adote uma ferramenta de gestão financeira para fazer o controle do fluxo de caixa, pois além de poupar tempo com os lançamentos, pode extrair do sistema relatórios analíticos que ajudam a entender a situação financeira do seu negócio.





## A IMPORTÂNCIA DE UMA BOA ADMINISTRAÇÃO

“

*As projeções de fluxo de caixa, isto é, as previsões para os próximos meses, são fundamentais para saber se os recebimentos serão suficientes para manter toda a operação, assim como para melhorar o seu planejamento de longo prazo para novos investimentos.*

”

Para organizar seu fluxo de caixa, siga estes passos:

- Registre o saldo inicial de cada conta bancária da sua clínica ou consultório, bem como o dinheiro que você tem em caixa;
- Registre as despesas ao longo do mês;
- Registre as receitas;
- Verifique o saldo contábil diariamente.

O fluxo de caixa é um controle bastante simples, mas que exige disciplina, pois você deve realizar todos os lançamentos assim que acontecem, evitando esquecimentos e a perda do controle financeiro dos seus negócios.





PLANEJAMENTO COMO ESTRATÉGIA DIFERENCIAL



## PLANEJAMENTO COMO ESTRATÉGIA DIFERENCIAL

Planejar significa estudar o passado, analisar o presente e criar ações para atingir sua missão e sua visão de negócio. Ou seja, é definir um caminho seguro para que a sua clínica ou o seu consultório médico se destaque no mercado e atinja níveis de excelência.

“

*Para ter êxito em qualquer mercado, é fundamental que você faça um bom planejamento estratégico e esteja disposto a identificar e perseguir parâmetros para medir o seu sucesso — as famosas métricas ou indicadores de desempenho. Aqui, você vai ficar sabendo como começar o planejamento estratégico da sua clínica ou consultório médico e ainda quais indicadores são fundamentais para acompanhar o sucesso do seu negócio:*

”

### ESTUDE O SEU MERCADO

Você sabe quem são seus concorrentes, que tipo de serviço eles oferecem, quais seus diferenciais? E como você está posicionado frente a eles? Essas são algumas das informações que você precisa conhecer para destacar sua clínica ou o seu consultório e, assim, conquistar mais clientes.





## PLANEJAMENTO COMO ESTRATÉGIA DIFERENCIAL

Além disso, conheça as tendências do seu segmento: quais tecnologias estão surgindo e como está a evolução de exames e processos de diagnóstico. Mantenha-se sempre atualizado e pronto para aderir às inovações assim que elas surgirem.

### **DEFINA OBJETIVOS E METAS**

Os objetivos e as metas ajudam a guiar o seu caminho para atingir a sua visão de negócio. Se você pretende reduzir os seus custos em 15% e aumentar a sua base de clientes em 20% nos próximos 12 meses, quais são os passos para atingir esses objetivos? Quais ações você deve tomar?

### **IDENTIFIQUE SEUS INDICADORES DE SUCESSO**

Com objetivos e metas traçados, você precisa saber como mensurar os resultados para saber se está no caminho certo e se atingirá os objetivos e as metas no prazo previsto. Os indicadores podem ser:





## PLANEJAMENTO COMO ESTRATÉGIA DIFERENCIAL

- **Indicadores financeiros:** crescimento da receita, redução de custos, rentabilidade, retorno sobre o investimento, capital de giro etc.;
- **Indicadores de clientes:** satisfação, retenção de clientes, participação de mercado etc.;
- **Indicadores de processos internos:** produtividade, retenção de talentos, eficiência, eficácia, qualidade etc.;
- **Indicadores de aprendizado e crescimento:** sistemas de informação, capacitação profissional, competitividade etc.

Avaliando essas 4 dimensões dentro da sua clínica ou consultório médico, você poderá construir um plano de ação que permita melhorar seu desempenho continuamente no mercado. Assim você pode apostar não só na atração de novas receitas, como também no aperfeiçoamento da sua equipe e do seu negócio como um todo.





5 DICAS PARA UMA GESTÃO EFETIVA



## 5 DICAS PARA UMA GESTÃO EFETIVA

Gerir uma empresa da área de saúde de forma efetiva requer que você esteja atento a tudo o que envolve seu negócio:

- pessoas;
- recursos;
- tecnologias;
- planejamento;
- metas e objetivos;
- ferramentas de trabalho;
- entre outros pontos que impactam diretamente no seu financeiro.





Para gerir com eficiência sua clínica ou consultório médico, foque nesses pontos:

### **DEFINA METAS REALISTAS**

Duplicar o seu faturamento em um ano pode ser uma meta motivadora, mas será que ela é alcançável? Pensar de forma realista no momento de definir suas metas e objetivos é fundamental para que você não se veja frustrado com a falta de resultados, mas também para que você não fique muito aquém do seu potencial de crescimento.

### **MOTIVE SUA EQUIPE**

Atingir resultados de negócio não depende apenas de você — mas também de toda a sua equipe. Se as pessoas estão motivadas e comprometidas, fica bem mais fácil atingir as metas, concorda? Sendo assim, ofereça salários compatíveis com cada função, treine a sua equipe, estimule um ambiente de trabalho colaborativo e fortaleça a sua comunicação interna para que as pessoas troquem feedback entre si sem medo de serem repreendidas. Além disso, esteja sempre disponível para ouvir as pessoas, seja para críticas ou elogios.





## 5 DICAS PARA UMA GESTÃO EFETIVA



### **CRIE O HÁBITO DE GERIR**

Gestão de empresas é um hábito que você deve desenvolver para melhorar a lucratividade da sua clínica ou consultório gradativamente. Em vez de chegar no trabalho pensando nas atividades práticas do dia a dia, chegue sempre com foco na estratégia. Quais são as ações mais importantes que você tem que realizar? Como elas impactam os resultados financeiros?

### **MANTENHA UM REGISTRO CONSISTENTE DE TODAS AS INFORMAÇÕES**

Para gerir com efetividade, você precisa pautar suas decisões em dados e fatos comprováveis. Isso só é possível se você tiver um sistema de gestão que auxilie a armazenar, organizar e processar informações estratégicas de modo que você tenha uma avaliação real da situação do seu consultório ou clínica médica.





### **MENSURE SEUS RESULTADOS**

Nunca deixe de acompanhar os resultados financeiros da sua clínica ou consultório médico. Uma semana que seja que você deixe de fazer esse acompanhamento pode comprometer todo o seu planejamento estratégico e atrasar a conquista dos seus objetivos e metas.

As métricas e indicadores de desempenho servem exatamente para que você tenha uma visão global da saúde do seu negócio e possa tomar decisões antecipadamente para não cair em situações difíceis de administrar. Portanto, foco nas metas e nos indicadores!





CONCLUSÃO



Como você sabe, gestão é um processo contínuo, que serve para que você reavalie suas ações passadas para promover um futuro mais promissor para sua clínica ou consultório médico. Sempre que você focar em metas e objetivos bem estruturados e der continuidade às suas ações mensurando os resultados, ficará mais fácil identificar oportunidades de mercado e com isso aumentar o seu faturamento.

“

*Nesse processo, a gestão financeira é crucial, pois impacta e é impactada por todos os demais setores da sua clínica ou consultório. Sendo assim, envolva a sua equipe nos objetivos e metas estratégicos, conscientize todos sobre os desafios que vocês enfrentam no mercado e motive-os a participarem da solução. Quanto mais apoio interno você tiver, menos barreiras terá que enfrentar.*

”

Por fim, mantenha um controle bem estruturado de todas as atividades do seu consultório ou clínica médica, em especial do financeiro, para não perder nada de vista. Uma visão sistêmica permite que você aproveite melhor as oportunidades que se apresentam e aja proativamente para evitar os riscos inerentes ao seu mercado.





CONSULTÓRIO 2.0



O **Consultório 2.0** é um portal de conteúdo voltado para empreendedorismo da área de saúde cheio de artigos, cursos, e-books e muita informação para você que é médico e já percebeu como o investimento em marketing digital pode melhorar os seus resultados e mudar o rumo do seu consultório. **Conheça o nosso site!**